

Technická univerzita v Liberci

Ekonomická fakulta

Studijní program: N 6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Podniková ekonomika

Přímé bankovníctví v České republice

Direct Banking in the Czech Republic

DP-EF-KFÚ-2010 32

LUCIE KONEČNÁ

Vedoucí práce: Ing. Šárka Hyblerová, Ph.D. - KFÚ

Konzultant: Ing. Marie Příbylová - ČSOB, a.s.

Počet stran: 86

Počet příloh: 8

Datum odevzdání: 5. ledna 2010

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

V Liberci, 04. 01. 2010

vlastnoruční podpis

Poděkování

Ráda bych vyjádřila své poděkování Ing. Šárce Hyblerové, Ph.D. za trpělivé vedení při zpracování této diplomové práce, za její čas věnovaný odborným konzultacím a ochotné udělení drahocenných rad.

Mé poděkování patří také Ing. Marii Příbylové a panu Františku Zimovi za vstřícný přístup a projevenou ochotu při poskytnutí potřebných informací, praktických rad a osobních zkušeností.

Anotace

Diplomová práce pojednává o situaci přímého bankovníctví v České republice. Práce má 86 stran a je rozdělena do šesti kapitol. První kapitola obsahuje úvodní informace za účelem seznámení s tématem a zdůrazňuje cíle diplomové práce. Druhá kapitola popisuje historický vývoj přímého bankovníctví ve světě a v České republice a představuje očekávané trendy budoucího vývoje. Třetí kapitola charakterizuje jednotlivé kanály přímého bankovníctví, vymezuje jejich druhy a možnosti využití. V kapitole je popsán postup při provádění operací a vymezeny výhody jednotlivých kanálů. Čtvrtá kapitola hodnotí současný stav řešené problematiky na základě analýzy produktů přímého bankovníctví největších českých bank. Druhá část kapitoly nabízí cenové porovnání uvedených produktů. Pátou kapitolu tvoří případová studie. V úvodu kapitoly jsou vymezena obecná podniková kritéria při výběru banky a jejich důležitost. Druhá část je zaměřena na vybranou společnost, analyzuje stávající situaci využívání bankovních služeb a obsahuje návrh vlastního řešení. Poslední kapitola obsahuje závěrečné zhodnocení a shrnutí výsledků dosažených při zpracování diplomové práce a její přínos.

Klíčová slova:

bankovní služby, bezhotovostní placení, běžný účet, elektronické bankovníctví, finanční prostředky, homebanking, internetbanking, komunikační kanál, mobilní bankovníctví, phonebanking, platební karta, platební styk, platební transakce, přímé bankovníctví, technologický vývoj, úspora nákladů.

Annotation

This graduation theses is about the situation of direct banking in the Czech Republic. It has 86 pages and is structured in six chapters. The first chapter contains introductory information to acquaint with the topic and emphasizes the aims of the graduation theses. The second chapter describes historical evolution of direct banking in the world and in the Czech Republic and presents expected tends of future development. The third chapter defines the kinds of the channels of direct banking and usage possibility. There is described the process by executing the operations and the advantages are defined in the chapter. The fourth chapter evaluates the present condition of the problems on the basis of the products analysis of direct banking in the biggest Czech banks. The second part of the chapter offers cost comparison of the products. The fifth chapter forms the case study. At the beginning of the chapter there are defined general company conditions by choosing the bank and their importance. The second part targets selected company, analyses present situation of the usage banking services and contains suggestion of my own solution. The last chapter contains final evaluation and profit taking of the graduation theses and the benefit.

Keywords:

bank services, credit transfers, current account, electronic banking, financial resources, Homebanking, internet banking, communication channel, mobile banking, phonebanking, payment card, system of payments, banking transaction, direct banking, technologic development, cost saving.

Obsah

Prohlášení	3
Poděkování	4
Anotace	5
Annotation	6
Obsah	7
Seznam použitých zkratk a symbolů	10
Seznam tabulek	12
Seznam obrázků	13
1. Úvod	14
2. Vznik přímého bankovníctví, jeho možnosti a další vývoj	16
2.1 Historie přímého bankovníctví v České republice	19
2.2 Očekávané trendy v přímém bankovníctví	19
3. Charakteristika jednotlivých kanálů přímého bankovníctví	21
3.1 Platební karty	21
3.1.1 Druhy platebních karet	23
3.1.2 Možnosti využití platebních karet	26
3.1.3 Průběh a zúčtování transakce provedené kartou	28
3.1.4 Výhody platebních karet	29
3.2 Samoobslužné zóny	29
3.2.1 Druhy samoobslužných zón	29
3.2.2 Způsob využití samoobslužných zón	30
3.2.3 Postup při vkládání hotovosti přes depozitní bankomaty	31
3.2.4 Výhody samoobslužných zón	31
3.3 Phonebanking	32
3.3.1 Formy phonebankingu	32

3.3.2 Možnosti využití phonebankingu	33
3.3.3 Průběh telefonické komunikace s bankou	33
3.3.4 Výhody phonebankingu	33
3.4 Mobilní bankovníctví	34
3.4.1 Formy mobilního bankovníctví	34
3.4.2 Rozsah služeb mobilního bankovníctví	35
3.4.3 Průběh mobilní komunikace s bankou	36
3.4.4 Výhody mobilního bankovníctví	37
3.5 Homebanking	37
3.5.1 Druhy homebankingu	37
3.5.2 Možnosti využití homebankingu	38
3.5.3 Obsluha homebankingu v on-line režimu	39
3.5.4 Výhody homebankingu	40
3.6 Internetbanking	40
3.6.1 Druhy internetbankingu a úroveň zabezpečení	41
3.6.2 Možnosti využití internetbankingu	42
3.6.3 Obsluha internetbankingu	43
3.6.4 Výhody internetbankingu	43
4. Analýza produktů přímého bankovníctví vybraných bank	45
4.1 Česká spořitelna, a.s.	45
4.2 Komerční banka, a.s.	50
4.3 Československá obchodní banka, a.s.	54
4.4 Porovnání produktů přímého bankovníctví z hlediska ceny	58
5. Případová studie	64
5.1 Podniková kritéria při výběru banky	64
5.2 Profil vybrané společnosti	66

5.3 Bankovní služby využívané ve firmě ACZ – NB s.r.o.	67
5.4 Analýza bankovních produktů na trhu a návrh vlastního řešení	69
5.5 Analýza produktů ostatních bank.....	74
6. Závěr	80
Seznam použitých zdrojů	82
Seznam příloh.....	86
PŘÍLOHY	

Seznam použitých zkratk a symbolů

a.s.	akciová společnost
AmEx	American Express
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
ATM	Automated teller machine
BBS	Bulletin Board System
BIN	Bank Identification Number
BÚ	Běžný účet
CD	Compact Disc
č.	číslo
ČR	Česká republika
ČS	Česká spořitelna
ČSOB	Československá obchodní banka
DVD	Digital Video Disc
EMV	Europay, MasterCard and VISA
GSM	Global System for Mobile communications
http	Hypertext Transfer Protocol
IKS	Investiční kapitálová společnost
IPB	Investiční a poštovní banka
IS	Investiční společnost
ISO	International Organization for Standardization
IVR	Interactive Voice Response
JCB	Japan Credit Bureau
KB	Komerční banka
Kč	Koruna česká
ks	kus
MC	MasterCard
mil.	milion
mm	milimetr
MPA	Mobile Payment Association

např.	například
Obr.	obrázek
PC	personal computer
PCMCIA	Personal Computer Memory Card International Association
PDF	Portable Document Format
PIN	Personal Identification Number
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
SIM	Subscriber Identity Module
SIPO	Sdružené inkaso plateb obyvatelstva
SMS	Short message service
Tab.	tabulka
tzv.	takzvaný
USA	United States of America
USB	Universal Serial Bus
VISA	Visa International Service Association
viz	videlicet
www	World Wide Web
%	Procento

Seznam tabulek

- Tabulka č. 1: Cenové srovnání telefonního bankovníctví v kombinaci s BÚ
- Tabulka č. 2: Cenové srovnání mobilního bankovníctví v kombinaci s BÚ
- Tabulka č. 3: Cenové srovnání internetového bankovníctví v kombinaci s BÚ
- Tabulka č. 4: Cenové srovnání poplatků za odeslání vyžádaných informací prostřednictvím přímého bankovníctví
- Tabulka č. 5: Cenové srovnání zabezpečení služeb přímého bankovníctví
- Tabulka č. 6: Cenové srovnání vybraných položek tuzemského bezhotovostního platebního styku v rámci jednotlivých bank – Česká spořitelna
- Tabulka č. 7: Cenové srovnání vybraných položek tuzemského bezhotovostního platebního styku v rámci jednotlivých bank – Komerční banka
- Tabulka č. 8: Cenové srovnání vybraných položek tuzemského bezhotovostního platebního styku v rámci jednotlivých bank – ČSOB
- Tabulka č. 9: Přehled skutečných měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. bez využití přímého bankovníctví
- Tabulka č. 10: Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. s využíváním internetového bankovníctví ČS
- Tabulka č. 11: Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb firmy ACZ – NB s.r.o. v rámci Programu PROFIT light s využíváním internetového bankovníctví ČS
- Tabulka č. 12: Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. s využíváním internetového bankovníctví ČSOB
- Tabulka č. 13: Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. v rámci balíčku ČSOB Podnikatelské konto s využíváním internetového bankovníctví
- Tabulka č. 14: Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. s využíváním internetového bankovníctví KB
- Tabulka č. 15: Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. v rámci balíčku KB Efekt s využíváním internetového bankovníctví

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Možnosti komunikace klienta a banky

Obrázek č. 2: Vydané karty celkem podle značek

Obrázek č. 3: Struktura automatické hlasové služby SERVIS 24 Telebanking

Obrázek č. 4: Schéma hlavní nabídky Expresní linky Komerční banky

Obrázek č. 5: Schéma hlavní nabídky služeb hlasového automatu ČSOB Linka 24

1. Úvod

Nelze popřít skutečnost, že svět prochází neustálými změnami a nikdy už nebude takový, jak ho známe z historických fakt a událostí. Stačí se ohlédnout o deset let zpět a v porovnání se skutečností by bylo možné zaznamenat množství změn, které se nevyhýbají žádnému oboru lidské činnosti a to ani bankovníctví, které bylo vždy vnímáno jako velice konzervativní oblast. Klienti začali považovat klasické bankovní služby za nedostatečně pružné a rychlé a spatřují v nich lupiče tolik drahocenného času. Již bohatá historie peněz a placení nám dokazuje, že lidé od samého počátku projevovali snahu najít co nejvíce pohodlné, spolehlivé, bezpečné, flexibilní a levné řešení [2]. Hotovostní placení představuje mnohdy poměrně drahý způsob, ale lidé ho vždy vnímali jako jednoduché a snadné z hlediska odhalení případných padělků. Bylo však jen otázkou času, kdy se objeví nové a méně nákladné prostředky a způsoby platebního styku a získají si důvěru veřejnosti.

Komunikace banky s jejím klientem byla po staletí omezena na osobní styk, který byl umožněn prostřednictvím bankovním poboček, reprezentací či v podobě zástupců banky. Zásadní změny přinesl prudký technologický vývoj v druhé polovině dvacátého století a zapříčinil razantní zlom ve stávající situaci. Díky tomu mají dnes banky k dispozici širokou nabídku komunikačních prostředků, které jsou ve vyspělém světě již běžně používány veřejností v každodenním životě. [4] Patří sem zejména telefon, mobilní telefon, počítač a Internet. Tito hlavní představitelé technologického pokroku v oblasti komunikace výrazně napomohli vzniku skupině revolučních bankovních produktů, kterými je elektronické neboli přímé bankovníctví.

„Přímé bankovníctví znamená, že klient může být díky elektronickým prostředkům komunikace se svými penězi v kontaktu 24 hodin denně, 365 dnů v roce, ať je v zaměstnání, doma nebo uprostřed oceánu. Zkrátka odkudkoliv a kdykoliv. Je to možné díky moderním technologiím. Přímé bankovníctví je však něco víc – přináší změnu v celém chodu a chování banky, jejich zaměstnanců i klientů.“ [4] Problematiku přímého bankovníctví v České republice upravuje zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku.

Bankovní sektor se v oblasti komunikace dnes již neobejde bez neustálých inovací a základem těchto inovací je podpora informačních technologií. [7] Hlavními podněty těchto změn ze strany bank jsou dva základní faktory – úspora nákladů a zatraktivnění služeb pro klienta. Úspora nákladů se projevuje zejména ve snížení variabilních nákladů na jednu transakci. Služby jsou pro klienta atraktivnější, pokud vnímá zvýšení přidané hodnoty. Pro většinu klientů jsou dnes nejdůležitějšími aspekty bankovních služeb rychlost, kvalita a úspora času. Návštěva bankovních poboček se v dnešní uspěchané době stává doslova přežitkem a klienti vyžadují maximální komfort a časovou nezávislost na otevírací době kamenných poboček. Moderní technologie přímého bankovníctví umožňují provádění platebního styku v libovolném okamžiku efektivně a pohodlně téměř odkudkoliv. Poplatkové zvýhodnění transakcí provedených prostřednictvím přímého bankovníctví přináší klientům další významné plus a tím je finanční úspora. Výhod a motivačních prostředků existuje bezesporu několik a postupně budou vymezeny na následujících stránkách této diplomové práce. [6]

Cílem práce je analyzovat a zhodnotit nabídku produktů přímého bankovníctví na tuzemském trhu a prozkoumat hlouběji tuto problematiku z pohledu vybrané firmy. Současné trendy v oblasti platebního styku bych shrnula následující větou: Nosit u sebe hotovost a platit hotovými penězi už pomalu vychází z módy stejně tak jako ztrácet čas v nekonečných frontách na pobočkách bankovních domů.

2. Vznik přímého bankovníctví, jeho možnosti a další vývoj

Přímé bankovníctví se může pyšnit téměř stoletou historií díky prvnímu instrumentu této formy platebního styku, jímž se staly platební karty. První platební karta na světě byla vydána již v roce 1914 americkou společností Western Union Telegraph Company. Jednalo se o tzv. věrnostní kartu, určenou pro vybrané zákazníky společnosti. Podstatou karty byla možnost bezhotovostního placení v obchodní síti vydávající společnosti a následná úhrada vždy na konci měsíce na základě faktury. Důvodem vydávání věrnostních karet byla snaha společností udržet si své dobré zákazníky a zvýšit jejich zájem o nabízené služby prostřednictvím možnosti bezhotovostního placení. Společnost Western Union Telegraph Company následovaly postupně další společnosti a obchody. Věrnostní karty svým vybraným zákazníkům začala v následujících letech vydávat síť čerpacích stanic General Petroleum Corporation of California, telekomunikační společnost American Telephone & Telegraph a po 2. světové válce americké železniční a letecké společnosti, které zahájily vydávání tzv. Travel Card a Air Travel Card. Stále se však jednalo o věrnostní karty, pro které bylo charakteristické omezené použití pouze v obchodní síti vydavatele karty. První obecně akceptovanou univerzální platební kartu představila společnost Diners Club International v USA v roce 1950. Karty byly určeny pro bezhotovostní placení ve všech restauracích, obchodech a hotelích, které měly s klubem uzavřenou smlouvu. Klub těmto obchodním partnerům ručil za závazky svých členů a proplácel předložené účty. Členové klubu uhradili tyto závazky najednou do určitého data splatnosti na základě zaslaného měsíčního výpisu provedených transakcí. [2]

Výhody spojené s kartami brzy zaregistrovaly také banky. První bankovní karty byly vydané v USA v roce 1951, bankám však místo očekávaného zisku přinesly naopak ztráty. První úspěšné bankovní karty vydala Bank of America v roce 1958. Pro výrobu karet pod projektem BankAmericard byl poprvé použit plast, který zajišťoval větší odolnost karty a umožňoval použití mechanických snímačů, tzv. imprinterů pro kopírování údajů vyražených reliéfním písmem na kartě na prodejní doklad. Tyto karty lze považovat za základ dnešních VISA karet. V Evropě se první plastové bankovní karty objevily až v roce 1965, kdy britská banka National Provincial Bank vydala šekovou záruční kartu sloužící pro výběr hotovosti do určité částky na pobočkách banky. Do projektu se brzy zapojila

řada bank po celé zemi. V témže roce vydala Westminster Bank ve spolupráci s Diners Club International první mezinárodní platební kartu v Evropě. Další krok učinila britská banka Barclays Bank, když v roce 1966 koupila licenci BankAmericard jako první „neamerická“ banka. V následujících letech se Barclays Bank stala největším vydavatelem karet VISA mimo území USA. [2]

Pod dalším mezníkem ve vývoji přímého bankovníctví je podepsána opět britská banka Barclays Bank. V roce 1967 uvedla do provozu první peněžní bankomat na světě. Tomuto vynálezu předcházelo zavedení magnetického proužku pro záznam dat na kartě, což znatelně zjednodušilo a zrychlilo používání platebních karet. Bankomaty představovaly významnou roli v procesu rozvoje výpočetní techniky. Ačkoliv lidé doposud neměli žádné praktické zkušenosti s používáním osobních počítačů, byli schopni obsluhovat bankomat na bázi počítačového zařízení. Jednalo se o jednu z prvních služeb bankovníctví přístupnou pro klienty bez ohledu na otevírací dobu bank a jejich poboček. První bankomaty pracovaly v off-line režimu a neměly přístup k aktuálním informacím o stavu peněžních prostředků na účtu klienta. Růst počtu bankomatů byl zpočátku pozvolný. Zejména nízká úroveň zabezpečení vedla k inovaci bankomatů, které používaly bezpečnější technologii a byly uzpůsobeny pro použití karet s magnetickým proužkem. Záznam údajů na magnetický proužek byl šifrován a prováděné transakce se do centrály přenášely elektronicky. První bankomaty pracující v on-line režimu byly představeny britskou bankou Lloyds Bank v roce 1972. Tyto bankomaty pro plastové karty s magnetickým proužkem umožňovaly on-line autorizaci přímo v účetním systému banky. Dokonalejší provoz bankomatů zajistil již mnohem rychlejší tempo jejich rozšiřování. První bankomat s programovatelnou obrazovkou uvedla firma Diebold v roce 1973 a v následujících letech docházelo k jejich dalšímu vývoji. Bankomaty postupně začaly využívat výhody osobních počítačů a v současné době již nabízejí širokou nabídku služeb díky internetové technologii. [2]

Další pokrok bylo nutné učinit v oblasti bezhotovostního placení v obchodech. Snímání údajů z platební karty pomocí imprinterů znamenalo s růstem počtu karet také zvyšující se množství papírových dokladů, což přinášelo vyšší finanční a časovou náročnost na jejich zpracování. Banky proto začaly hledat způsob provádění těchto transakcí elektronickou cestou a inspirací jim byly bankomaty. Pro zjednodušení bezhotovostního placení byly ve

druhé polovině 70. let zkonstruovány elektronické platební terminály. Údaje potřebné pro provedení transakce byly zadány prostřednictvím klávesnice a autorizace se prováděla telefonicky s příslušným centrem platebního systému. Také elektronické platební terminály prošly vývojem, zejména v rámci snahy automatické autorizace platební transakce. První terminály pracující v nepřetržitém režimu on-line se začaly používat v polovině 80. let a umožňovaly autorizaci každé transakce v reálném čase v autorizačním centru kartového systému. Od konce 90. let byly na požadavky bank zaváděny platební terminály podporující více operací současně. [2]

V 80. letech se začal rozmáhat další kanál přímého bankovníctví a to telefonní bankovníctví, které jako první začaly nabízet bankovní domy v USA a Velké Británii. Za průlom telefonního bankovníctví lze považovat vznik britské společnosti First Direct v roce 1989 orientující se výhradně na přímé bankovníctví. V té době začínaly velké banky zároveň nabízet tzv. homebanking, neboli služby založené na komunikaci klienta s bankou prostřednictvím osobního počítače a speciálního softwaru. Tato aplikace umožňovala propojení účtu s účetním softwarem, a proto byla určena zejména pro potřeby firem a podnikatelů. Dnes jsou služby homebankingu doplňovány nebo nahrazovány internetovými aplikacemi. [4]

Za revoluci v přímém bankovníctví lze považovat myšlenku využít Internet pro komunikaci mezi klientem a jeho bankou. Internet zaznamenal zásadní rozvoj na přelomu 80. a 90. let a za hlavní mezník lze považovat rok 1993, který znamenal obrovský rozmach Internetu a strmě rostoucí počet připojených počítačů. V téže době začaly v USA vznikat první banky, které se specializovaly na internetové bankovníctví, dokonce ani nebudovaly kamenné bankovní přepážky a dokázaly založit účet klientovi bez nutnosti osobního kontaktu. S rozvojem Internetu a vzrůstajícím počtem uživatelů jeho služeb rostl zájem o využití Internetu v oblasti bankovních služeb. Netrvalo proto dlouho a klasické bankovní domy začaly svým klientům nabízet internetbanking jako nový a nejmodernější produkt internetového bankovníctví. Internetbanking je dnes již samozřejmostí všech bankovních domů v rámci nabízených služeb přímého bankovníctví a jeho obliba mezi klienty bank stále stoupá. [4]

2.1 Historie přímého bankovníctví v České republice

První platební karty začalo akceptovat tehdejší Československo v roce 1965 a byly to karty Diners Club. První karty vydávané tuzemskou bankou se však objevily až v roce 1988, kdy Živnostenská banka poskytovala dispoziční karty k tuzexovému účtu. O tři roky později vydala tato banka první VISA kartu u nás a bylo založeno Mezibankovní sdružení pro platební karty. Banky však zpočátku vývoj platebních karet podcenily a ani obchodníci nebyli příliš ochotni zapojit se do systému. První charge kartu začalo nabízet české zastoupení Diners Club v roce 1998 a za mezníky jsou považovány roky 2001 a 2002, které se označují jako skutečný start kreditních a charge karet u nás. Mezitím se v naší zemi objevily první bankomaty, když v roce 1983 VISA vybudovala první mezinárodní síť. Počátek 90. let byl ve znamení homebankingu v širším měřítku. [2], [4]

První česká banka specializovaná na přímé bankovníctví zahájila svůj provoz 4. května 1998. Byla jí Expandia Banka, která se tak stala vedoucí bankou v oblasti poskytování bankovních služeb prostřednictvím Internetu a také mobilního telefonu ve střední Evropě. Díky této bance byla Česká republika jednou z prvních zemí na světě, která v roce 1998 zahájila spolupráci mezi bankami a mobilními operátory za účelem vzniku mobilního neboli GSM bankovníctví. Pro podporu rozvoje této spolupráce byla v roce 2002 založena asociace Mobile Payment Association (MPA) sdružující vybrané tuzemské banky a všechny tři mobilní operátory působící u nás (dnes T-Mobile, Vodafone a O2). Cílem asociace je napomáhat využití mobilních technologií na českém trhu pro finanční služby. V roce 2006 nastoupila modernější verze mobilního bankovníctví založená na technologii Java. Java banking spojuje výhody mobilního telefonu a Internetu, a proto lze s nadsázkou říci, že se jedná o nejflexibilnější a nejmobilnější produkt přímého bankovníctví. [4]

2.2 Očekávané trendy v přímém bankovníctví

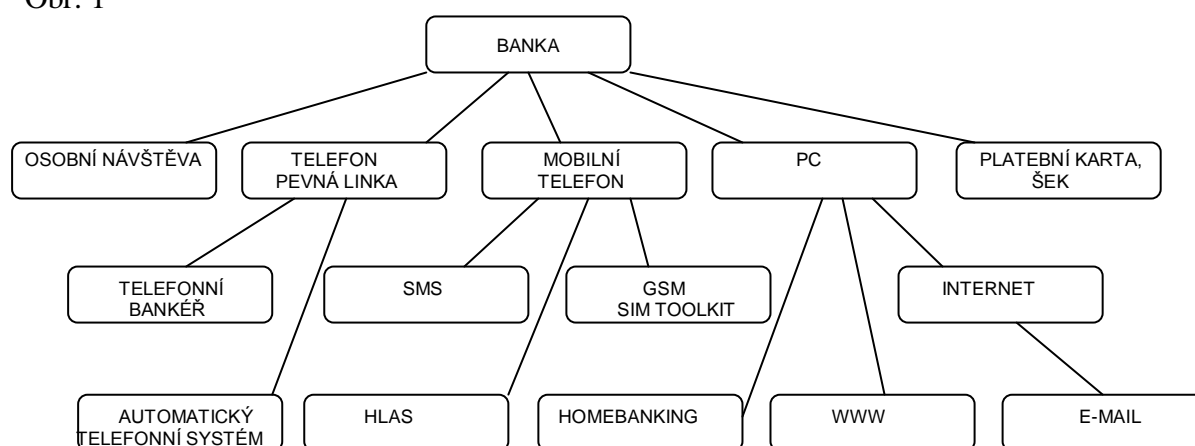
V současné době již nenajdeme banku, která by opomíjela služby přímého bankovníctví. Jednotlivé bankovní domy se naopak předbíhají v nabídce nových služeb a vylepšení kanálů přímého bankovníctví a většina z nich ho vnímá jako klíč ke spokojeným klientům.

Do budoucna lze předpokládat, že přímé bankovníctví bude hrát stále důležitější roli, čemuž napovídá také neustálý vývoj technologií. Současné trendy ukazují nenahraditelnost Internetu a jeho stoupající oblíbenost mezi aplikacemi přímého bankovníctví, a proto dochází zejména ke snaze překonat určitou mezeru mezi fixním a mobilním přístupem na Internet. Tomu mají napomoci tzv. chytré mobilní telefony a rozšíření širokopásmového mobilního Internetu. Elektronické bankovníctví se stává důležitým segmentem trhu a britská analytická společnost Juniper Research [19] specializující se na mobilní a bezdrátový sektor ve svém průzkumu odhaduje, že do roku 2011 bude využívat služeb mobilního bankovníctví 150 milionů lidí. Všeobecně jsou očekávány velké změny ve světě plateb a platebních systémů v rámci příštích deseti let. Hlavními stimulatory těchto změn budou nové technologie, měnící se zvyky spotřebitelů a strategie bank. [13] Zejména technologický vývoj je podpořen tendencí poklesu nákladů na nové technologie. Dominujícími kanály přímého bankovníctví tedy budou mobilní telefony a Internet, které již dnes nabízejí několik různých platebních řešení. Záleží jen na zúčastněných stranách, aby svojí spoluprací daly vzniknout produktu, který bude na špičkové úrovni zabezpečení schopen uspokojit požadavky stále náročnějšího uživatele.

3. Charakteristika jednotlivých kanálů přímého bankovníctví

Jak bylo uvedeno výše, neexistuje dnes již žádný bankovní dům, který by opomíjel služby přímého bankovníctví. Nabídka konkrétních produktů se liší v závislosti na dané bance, ale lze vymezit základní komunikační kanály, přes které může klient komunikovat s bankou a ovládat svůj účet, jak znázorňuje obrázek 1.

Obr. 1



Možnosti komunikace klienta a banky

Zdroj: PŘÁDKA, M. a KALA, J. *Elektronické bankovníctví*. 3.vyd. Praha: Computer Press, 2003. 166 s. ISBN 80-7226-328-5.

Každému komunikačnímu kanálu bude patřit jedna z následujících subkapitol, počínaje platebními kartami, které stály u zrodu přímého bankovníctví a jsou dnes samozřejmostí při založení účtu u banky.

3.1 Platební karty

Platební karta slouží oprávněnému držiteli k provádění peněžních transakcí, které byly dohodnuté mezi ním a vydavatelem karty. Ačkoliv od vydání prvních platebních karet uplynulo již téměř sto let, dodnes představují důležitý nástroj platebního styku využívaný stále větším počtem držitelů zejména k úhradě běžných výdajů a výběru hotovosti.

Především v posledních letech lze pozorovat velmi dynamický rozvoj platebních karet a s tím související rostoucí počet míst, kde lze karty použít. [1]

Platební karty jsou plastové karty, jejichž fyzikální charakteristiky (materiál, konstrukce, vlastnosti) musí být v souladu s mezinárodní normou ISO 3554. Rozměry karet dle této normy činí 85,6 x 54 x 0,76 mm. [16] Platební karta musí obsahovat následující náležitosti:

- označení vydavatele platební karty,
- jméno držitele platební karty, popřípadě identifikaci držitele – obvykle majitel účtu (např. rodné číslo, podpis),
- číslo platební karty (identifikuje vydavatele a konkrétní účet držitele karty),
- platnost platební karty,
- záznam dat. [5]

Nejvýznamnějšími vydavateli platebních karet jsou banky a bankovní asociace (VISA, Europay/MasterCard, JCB) a finanční společnosti (American Express, Diners Club) [1]. Dalšími vydavateli platebních karet jsou obchodní domy, letecké, telekomunikační a olejářské společnosti apod. Vzhledem k zaměření své práce se dále budu zabývat pouze bankovními platebními kartami. Sdružení pro bankovní karty ČR vydává každý rok statistiku týkající se počtu vydaných karet. Tabulka 1 znázorňuje podíl značek na celkovém počtu 8 931 872 vydaných platebních karet v ČR v roce 2008.

Tab. 1

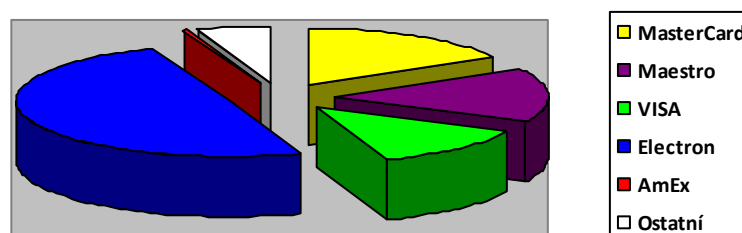
Podíl značek na celkovém počtu vydaných karet v ČR v roce 2008 (v %)

Značka	MasterCard	Maestro	VISA	Electron	AmEx	Ostatní
Podíl	16,6	16,0	12,1	49,5	0,2	5,6

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [16].

Podíl vydaných karet podle značek na celkovém počtu vydaných bankovních platebních karet v ČR v roce 2008 znázorňuje graficky obrázek 2.

Obr. 2



Vydané karty celkem podle značek

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [16].

3.1.1 Druhy platebních karet

Platební karty lze dělit podle několika různých hledisek. Jedním z nich je *způsob zúčtování*. Podle okamžiku a způsobu skutečného zatížení účtu držitele karty při jejím použití rozlišujeme karty charge, kreditní a debetní. Držitel **charge karty** provádí úhradu provedených plateb jednorázově ve stanovené době (obvykle 14 – 30 dnů) na základě zúčtování ve formě měsíčního výpisu zasílaného vydavatelem karty. [1]

Kreditní karty (též úvěrové karty) slouží k čerpání peněžních prostředků v případě potřeby do sjednané výše revolvingového spotřebního úvěru. Držitel karty nemusí uhradit své závazky bezprostředně, obvykle však bývá stanovena lhůta pro bezúročné zúčtování a minimální výše měsíční splátky. Na základě vysokého rizika nesplacení těchto úvěrů váže banka vydání úvěrové karty na dostatečnou bonitu klienta a úročí je poměrně vysokou úrokovou sazbou. [1]

Možnost čerpání úvěru obvykle nebývá povolen u **debetních karet**, k použití této karty je nutný dostatečný zůstatek na účtu držitele karty. Platby prostřednictvím debetní karty zaúčtuje banka na účet neprodleně po obdržení zprávy o dané transakci, což může být v případě použití on-line systémů téměř okamžitě. Na základě aktuálních zůstatků účtu držitele karty může banka průběžně měnit limit pro provádění plateb. [1]

Z hlediska *teritoria možného užití* rozlišujeme tuzemské (domácí) a mezinárodní karty. **Tuzemské karty** mají svoji použitelnost omezenou pouze na území daného státu a využívají se také v případech, kdy je tuzemská měna nesměnitelná. V posledních letech banky od jejich vydávání již opouštějí a zaměřují se na **mezinárodní karty**, které mají platnost rozšířenou i pro zahraničí. [1]

Platební karty můžeme rozdělit z hlediska *držitele karty* na osobní a služební (firemní). **Osobní karty** jsou vystaveny na jméno soukromé fyzické osoby, jsou nepřenositelné a obvykle jsou určeny k hrazení běžných spotřebních výdajů. **Služební karty** jsou určeny pro majitele či zaměstnance firmy, kteří jejich prostřednictvím hradí výdaje spojené s činností firmy (např. výdaje na služební cestě). Poskytují tak možnost kontroly těchto výdajů a snížení nákladů spojených s vybavením hotovosti. [1]

Podle *způsobu provedení* rozlišujeme karty embosované a elektronické. Na **embosované kartě** jsou identifikační údaje vyraženy tzv. reliéfním (plastickým) písmem. To umožňuje jejich snímání pomocí mechanických imprinterů (tzv. žehliček) a otisk na pokladní stvrženku. **Elektronické karty** jsou určeny především k výběrům z bankomatu a jejich užití je možné na obchodních místech vybavených elektronickými platebními terminály. [1]

Posledním hlediskem je rozdělení platebních karet z hlediska *technologie formy elektronického záznamu dat* na kartě. V současné době existují tři způsoby elektronického záznamu dat na kartě – magnetický proužek, mikročip a laserový záznam. **Karty s magnetickým proužkem** jsou v současné době nejrozšířenějším typem platebních karet, zejména díky jednoduchosti a nízkým nákladům na jejich výrobu. Magnetický proužek je složen ze tří záznamových stop, které mají specifický účel. První stopa má až 79 alfanumerických znaků a obsahuje číslo karty a jméno jejího držitele. Druhá stopa obsahuje 40 numerických znaků včetně čísla karty a slouží pro snímání informací při on-line finančních transakcích. Třetí stopa byla vyvinuta pro finanční transakce a používala se zejména v off-line bankomatech, protože záznam na třetí stopě může být přepisován (na rozdíl od prvních dvou stop, které jsou určeny pouze pro čtení). Umožňovala postupné snižování finančního limitu o vybírané částky. Tato stopa může obsahovat až 107 alfanumerických znaků, včetně parametru umožňujícího ověření PIN kódu. [1]

Čipové karty mají potřebné údaje uloženy v mikročipu. V bankovníctví se používají mikroprocesorové karty, které mají vnitřní inteligenci a mohou zaznamenat, měnit nebo mazat údaje uložené v čipu. Někdy se můžeme setkat s označením „chytré karty“ (Smart Cards). Kapacita čipu obsahuje kromě identifikačních údajů a dalších dat také aktuální stav konta, což osvobozuje od ověřování u banky krytí prováděné platby zůstatkem na kontě. Účel a umístění kontaktů čipových karet podléhá mezinárodní standardizaci (viz normy ISO 7816-1 až 7816-5). Na základě těchto norem vytvořily bankovní asociace Europay, Master Card a VISA standardy EMV, podle nichž jsou vydávány bankovní čipové karty, které by postupně měly nahradit karty s magnetickým proužkem. Pro plynulejší přechod začaly být vydávány také karty **hybridní**, které jsou vybavené čipem a zároveň ještě magnetickým proužkem. [1]

Existuje hned několik důvodů, proč se spatřuje budoucnost právě v čipových kartách. Ve srovnání s kartami s magnetickým proužkem jsou lépe chráněny proti zneužití a zároveň čip umožňuje uložení některých identifikačních údajů (např. PIN, digitalizovaný podpis, fotografie). Čipové karty snižují provozní náklady (v podobě nákladů na telekomunikační poplatky) omezením počtu on-line autorizací, které odpadají díky možnosti uložit bezpečně důvěrná data přímo v paměti čipu. V čipu mohou být zaneseny finanční limity transakcí, které lze ověřovat v off-line režimu a mohou být změněny během on-line transakce v závislosti na finanční situaci držitele karty. Nespornou výhodou čipových karet je možnost doplňkových služeb, neboli dalších aplikací (např. elektronické peněženky, věrnostní programy obchodních domů, identifikační karty atd.), které mohou být přidány v důsledku dostatečné paměti čipu. [1]

Záznam na **laserových kartách** je založen na principu záznamu dat na kompaktním disku. Kapacita těchto karet je velmi vysoká, ale jednou zaznamenaná data již nelze smazat a lze je snadno přečíst. V kombinaci s vysokou cenou a nižší ochranou dat v porovnání s čipovými kartami nelze očekávat rozšíření laserových karet v oblasti bankovníctví, kde doposud nenalezly širšího uplatnění. [1]

Zvláštními variantami bankovních platebních karet jsou **co-branded a affinity karty** vydávané ve spolupráci s další institucí. V případě affinity karet jsou to nepodnikatelské

subjekty, zejména různé charitativní organizace a nadace. Na vydávání co-branded karet se naopak podílí podnikatelské subjekty z různých oblastí, např. obchodní domy, letecké společnosti, provozovatelé čerpacích stanic či telekomunikační společnosti. Banky vydávají tyto karty za účelem získávání nových klientů a zvýšení výnosů z karetních transakcí. Pro partnerskou instituci znamenají přínos ve formě určitého způsobu reklamy a komunikačního kanálu ke svým zákazníkům a prohloubení věrnosti stávajících či získání nových zákazníků. Další motivací pro partnerské instituce jsou provize z plateb prováděných kartami nebo pokles nákladů spojených s vydáním vlastních karet. Držiteli karty přináší nejen standardní výhody mezinárodně akceptovatelné platební karty, ale také doklad o příslušnosti k určité skupině či firmě. Držitelé co-branded karet mohou využívat zvýhodněných nabídek, věrnostních slev a mají přístup k určitým produktům vydávající banky, které jsou určeny pouze držitelům těchto karet. [1]

3.1.2 Možnosti využití platebních karet

Držiteli platební karty se nabízí několik možností, jak ji snadno a pohodlně využít k manipulaci se svými platebními prostředky. Jedná se zejména o bezhotovostní placení, výběr hotovosti v bankomatech, na pobočkách bank nebo v obchodech.

Přímé bezhotovostní placení

Platební kartu lze použít k přímému bezhotovostnímu placení na vybraných obchodních místech, kde příslušné karty přijímají a mají k tomu potřebné vybavení (obchody, restaurace, letiště, benzínová čerpadla apod.). Počet těchto míst se každým rokem celosvětově rozrůstá, což se projevuje také v rostoucím počtu a objemu transakcí provedených kartami. Obchodník musí mít pro příjem karet sjednanou smlouvu s některou bankou, která má licenci k této činnosti (tzv. acquireiring) od příslušné karetní asociace. Přímé bezhotovostní placení může probíhat prostřednictvím mechanického přenosu údajů z karty na pokladní stvrzenku za použití imprinteru (pouze pro embosované karty), nebo s využitím platebního terminálu, který umožňuje elektronický přenos dat s automatickou autorizací platby. Za zpracování transakce odvádí obchodník bance provizi (nejčastěji ve formě procentní částky z výše transakce), jimiž banky kryjí své náklady spojené s realizací

transakce. Držitel karty naopak není zatížen žádným poplatkem při jejím použití pro přímé bezhotovostní placení. [1]

Výběr hotovosti v bankomatech

Význam bankomatů a počet bankomatových transakcí zaznamenává dynamický nárůst po celém světě, nevyjímaje Českou republiku. Tuto skutečnost potvrzuje počet a objem transakcí provedených prostřednictvím bankomatu v ČR za rok 2008. Údaje jsou znázorněny formou grafu v příloze 1. K provedení transakce prostřednictvím bankomatu prokazuje držitel karty svoji oprávněnost zadáním identifikačního čísla PIN (Personal Identification Number). V současné době pracují bankomaty výhradně v režimu on-line, který umožňuje velmi rychlé spojení s emitující institucí nebo autorizačním centrem a on-line autorizaci každé prováděné transakce. Z hlediska možnosti prováděných služeb rozlišujeme bankomaty jednoúčelové (cash dispenser), umožňující pouze výběry hotovostí, a víceúčelové bankomaty (ATM - automated teller machine), které nabízejí kromě výběru hotovosti i další služby (např. ukládání hotovosti, tisk výpisů z účtu, dobíjení mobilních telefonů apod.). [1]

Výběr hotovosti na pobočkách bank

Tento způsob výběru hotovosti bývá využíván velmi zřídka, obvykle v případě nedostupnosti bankomatu, nebo potřeby výběru částky nad limit stanovený pro výběr z bankomatu. Důvodem je poměrně vysoký poplatek spojený s výběrem hotovosti nejen na pobočkách bank, ale také ve směnárnách či mezinárodních hotelích (cash advance). Držitel předkládá při žádosti o výběr hotovosti svoji kartu společně s průkazem totožnosti a vždy musí proběhnout autorizace platby. [1]

Výběr hotovosti v obchodech (Cash Back)

Jedná se o poměrně nový způsob výběru hotovosti, kdy držitel karty při přímém bezhotovostním placení kartou v obchodě může požádat o vyplacení určité částky v hotovosti, obvykle za podmínky zadání PIN kódu. Touto částkou bude zatížen účet držitele karty společně s platbou za nákup. Výhodou pro držitele karty jsou snížené náklady spojené s výběrem z bankomatů, obchodníkům tato služba snižuje náklady spojené s odvodem

hotovosti do banky a přináší výnosy v podobě odměny za vydanou hotovost. [1] Ukázka postupu při transakci cash back v případě České spořitelny je zobrazena v příloze 2.

S některými kartami mohou být spojeny určité doprovodné služby. Mezi nejrozšířenější patří různé formy pojištění (pojištění pro cesty do zahraničí, pojištění výdajů apod.), asistenční služby (právní pomoc, asistenční služby pro motoristy apod.), poskytování slev na vymezené zboží či služby, služby spojené s řešením situace při ztrátě karty. [1]

3.1.3 Průběh a zúčtování transakce provedené kartou

Průběh transakce při použití platební karty lze rozdělit do třech základních fází: ověření transakce, přenos transakce do clearingového systému a vypořádání plateb. Průběh a návaznost těchto fází jsou znázorněny v příloze 3. [1]

Ověření transakce obnáší kontrolu údajů na kartě, případně ověření finančního krytí transakce (tzv. autorizaci) dojde-li k překročení autorizačního limitu přijímacího místa. Autorizace se provádí prostřednictvím dotazu u autorizačního střediska, které ověřuje danou transakci u vydavatele karty. Při použití platební karty k on-line transakci je autorizace prováděna automaticky. [1]

Další fází je **přenos transakce do clearingového systému**. Přenos se uskutečňuje prostřednictvím počítačové sítě, na kterou jsou napojeny jednotlivé banky z celého světa, zúčastněné v daném kartovém systému. Banky obdrží od clearingového centra seznam plateb zatěžujících účty jejich klientů. Na základě výstupu z clearingového systému provede určená zúčtovací banka **vypořádání plateb**. Jednotlivé zúčastněné banky mají vedeny u zúčtovací banky tzv. nostro účty sloužící k zúčtování kreditních či debetních sald. Na základě těchto sald jsou transakce následně započteny či odúčtovány vůči příslušným účtům klientů bank. [1]

3.1.4 Výhody platebních karet

Platební karty přinášejí jejímu držiteli následující výhody:

- jednoduché a rychlé použití,
- snadný přístup k potřebným finančním prostředkům na účtu,
- vyšší bezpečnost v porovnání s držením hotovosti,
- celostátní, případně mezinárodní použití,
- úspora času a poplatků spojených se směnou hotovosti,
- podrobný přehled veškerých transakcí provedených kartou,
- doplňkové služby spojené s kartami.

3.2 Samoobslužné zóny

Samoobslužné zóny bychom mohli označit jako bankomaty páté generace, rozšířené o celou řadu funkcí, umožňující poskytovat většinu finančních i nefinančních produktů a služeb. První peněžní bankomat na světě byl uveden do provozu v roce 1967 britskou bankou Barclays Bank. Od té doby prochází bankomaty neustálým vývojem a modernizací, zejména za účelem úspory nákladů a času jak pro banku, tak i pro jejich klienty. [2] Přispívá k tomu postupně se měnící chápání role bankovních poboček. Klienti vyžadují rychlé zpracování transakcí, případně možnost provádět si nejběžnější transakce sami. Pomocí samoobslužných zón mají svůj účet k dispozici 24 hodin denně bez ohledu na dostupnost poboček. Bankovní pobočky jsou stále častěji vyhledávány zejména pro odborné poradenství a pomoc kvalifikovaných pracovníků.

3.2.1 Druhy samoobslužných zón

Samoobslužné zóny lze rozdělit na dva hlavní druhy – bankomaty a samoobslužné zóny s rozšířenějším vybavením. O počátcích a postupném vývoji bankomatů bylo pojednáno

výše v kapitole *Vznik přímého bankovníctví, jeho možnosti a další vývoj*. Dnešní nejmodernější a postupně se rozrůstající bankomaty označujeme jako **duální či depozitní bankomaty**. Oproti předchozí generaci slouží depozitní bankomaty nejen pro výběr, ale také pro vklad hotovosti, kterou připsují on-line na vlastní účet klienta, případně na jakýkoli jiný účet. Klienti tak mají možnost platit veškeré účty pomocí bankomatu. [14] Přehled duálních bankomatů ke dni 26. 10. 2009 zobrazuje tabulka v příloze 4.

Samoobslužné zóny s rozšířeným vybavením, které v posledních dvou letech rozjíždí přední české bankovní domy, jsou vybaveny nejen depozitním bankomatem, ale také multifunkčním terminálem pro spojení s internetovým bankovníctvím a telefonní linkou do zákaznického call centra s přednostním vyřízením. Obvykle se nacházejí v blízkosti bankovních poboček, přístupné jsou však nezávisle na otevírací době poboček. První takovou samoobslužnou zónu v České republice zřídila Česká spořitelna v první polovině roku 2008. [9]

3.2.2 Způsob využití samoobslužných zón

Využití internetového a telefonického bankovníctví budou věnovány následující kapitoly, proto se zde zaměřím na základní možnosti využití samoobslužných zón. Jak již bylo uvedeno výše, hlavní a původní využití peněžních bankomatů je výběr hotovosti a v současné době již také vkládání hotovosti na účet. Tuto službu využívají především podnikatelé a obchodníci, kteří si potřebují uložit denní tržbu na účet bez nutnosti navštívení banky. Částka je na účet připsána okamžitě. Některé depozitní bankomaty umožňují vklad hotovosti i v zahraniční měně. Depozitní bankomat je možné využít také pro úhradu splátek kreditní karty, na účet jsou připsány nejpozději do 2 pracovních dnů. Přes bankomat si klient může zkontrolovat zůstatek na svém účtu nebo zadat platební příkaz k úhradě. Součástí služeb je možnost dobítí kreditu mobilního telefonu, kterou již mají k dispozici klienti všech operátorů. Čas strávený čekáním na pobočkách bank nám ušetří také možnost aktivace platební karty, ověření její platnosti či změně kódu PIN. [14]

3.2.3 Postup při vkládání hotovosti přes depozitní bankomaty

Obsluha depozitních bankomatů je jednoduchá a v podstatě se příliš neliší od bankomatů sloužících pro výběr hotovosti. Po vložení karty je klient vyzván k zadání kódu PIN a dále se řídí instrukcemi zobrazenými na obrazovce. Při vkládání hotovosti je třeba zvolit odpovídající požadavek a po vyzvání vložit bankovky do speciální vstupní přihrádky. Vklady mohou být omezeny částkou nebo maximálním počtem bankovek, které je možné vložit. Bankomat vloženou částku přepočítá a zároveň kontroluje pravost bankovek. Obvykle nejpozději do druhého dne je vložená částka převedena na příslušný účet. [14] Postup vkladu hotovosti prostřednictvím depozitních bankomatů České spořitelny je ilustrován v příloze 5.

Odlišný systém nabízí UniCredit Bank, která jako první nabídla svým klientům bankomaty s možností vkladu hotovosti. Hotovost se vkládá do speciální obálky společně s lístkem, na kterém je uvedena výše vkládané částky odpovídající hodnotě peněz v obálce. Celá obálka se vloží do vstupní přihrádky. Obálky otvírají zaměstnanci banky v místnosti k tomu určené a monitorované kamerovým systémem, přepočítávají vložené peníze a kontrolují jejich pravost. Vložená částka by měla být do druhého dne připsána na účet. Dojde-li k rozdílu mezi sumou uvedenou na přiloženém lístku a skutečně zjištěnou hodnotou peněz, řeší banka záležitost s klientem individuálně. [14]

3.2.4 Výhody samoobslužných zón

S ohledem na zatím omezenou dostupnost mají samoobslužné zóny několik výhod oproti vyřizování uvedených běžných transakcí na bankovních pobočkách. Patří mezi ně následující body:

- jednoduché a rychlé ovládání,
- dostupnost 24 hodin denně,
- úspora času,
- snadný výběr hotovosti z účtu a hotovostní vklad na účet,

- individuální provádění základních transakcí na účtu,
- úspora poplatků spojených s ukládáním peněz na pobočce (služba vklad hotovosti prostřednictvím depozitních bankomatů je u většiny bank zdarma).

3.3 *Phonebanking*

Phonebanking neboli telefonní bankovníctví umožňuje spojení klienta s bankou a vyřizování bankovních služeb prostřednictvím telefonu. Potřebným instrumentem je pouze pevná linka s tónovou volbou (v případě komunikace s hlasovým automatem) nebo mobilní telefon a téměř kdekoli na světě může klient zjišťovat zůstatky na svém účtu a provádět potřebné transakce. Jedná se o službu, pomocí které může klient ovládat svůj účet kdykoli a odkudkoli bez nutnosti navštívit bankovní pobočku. [4]

3.3.1 **Formy phonebankingu**

Podle způsobu komunikace klienta s bankou rozlišujeme dvě varianty této formy přímého bankovníctví: phonebanking s automatem a phonebanking s operátorem. **Phonebanking s automatickým hlasovým systémem** nabízí většinou omezený rozsah služeb, ty jsou však k dispozici nepřetržitě. Klient postupuje podle hlasových instrukcí pomocí tlačítek svého telefonu, v případě pevné linky je nutný telefon s tónovou volbou. Druhou variantou je **phonebanking s operátorem**, kdy je klient přímo spojen s kvalifikovaným pracovníkem bankovního call-centra. V tomto případě má klient možnost využít širokou škálu služeb a vznést jakýkoliv dotaz. V některých bankách mají pracovníci call-centra omezenou pracovní dobu a v čase jejich nepřítomnosti bývají nahrazeni automatem. [4]

3.3.2 Možnosti využití phonebankingu

Phonebanking lze rozdělit na dvě úrovně v závislosti na využívaných službách. Ve své **pasivní formě** nabízí získávání informací od banky, např. zůstatek na účtu, aktuální úrokové sazby, devizové kurzy bank, informace o nabízených produktech a službách banky a další. Tuto variantu ve většině případů obstarává automat. **Aktivní forma** navíc umožňuje zadávání platebních příkazů, měnové konverze, otevření spořicíh či termínovaných účtů a další služby. Tyto požadavky obvykle vyřizuje operátor v call centru. [4]

3.3.3 Průběh telefonické komunikace s bankou

Po vytočení čísla bankovního call-centra je klient vyzván k identifikaci, která většinou spočívá v kombinaci kódu PIN a klientského čísla (hesla). V případě komunikace s automatem se požadované údaje zadávají mechanicky pomocí telefonu, operátorovi je klient může sdělit slovně. Dále si klient zvolí požadovanou službu a postupuje podle instrukcí. Pro transakce prováděné po telefonu je možné nastavit si limit, což zvyšuje bezpečnost používané služby. [4]

3.3.4 Výhody phonebankingu

Za hlavní přednost telefonního bankovníctví lze považovat možnost získání požadovaných informací a provádění základních transakcí okamžitě a téměř odkudkoliv, s čímž jsou spojeny i další výhody:

- úspora času,
- snadné a rychlé vyřízení,
- přehled o stavu a pohybu peněžních prostředků na účtu,
- individuální poradenství.

3.4 Mobilní bankovníctví

Mobilní bankovníctví je založeno na komunikaci s bankou prostřednictvím mobilních telefonů s určitou potřebnou výbavou. Tato aplikace přímého bankovníctví je oblíbená a využívána zejména klienty, kteří s přehledem ovládají menu mobilního telefonu a často ho používají. Jednoznačnou předností mobilního bankovníctví je dostupnost, která závisí pouze na signálu příslušných mobilních operátorů a ten je dnes prakticky všude. Na displeji mobilního telefonu si klient může zobrazit potřebné informace týkající se jeho účtu a provádět základní transakce bez nutnosti vyhledání bankovní pobočky. [4]

3.4.1 Formy mobilního bankovníctví

Mobilní bankovníctví lze rozdělit podle pokročilosti tohoto přímého kanálu na GSM banking a Java banking. Nejjednodušší způsob **mobilní komunikace s bankou je prostřednictvím krátkých textových zpráv (SMS)**. Takto může klient jednoduše provádět pasivní operace spočívající v získávání informací, ale také aktivní operace v podobě základních bankovních transakcí. Aby se SMS zprávy dostaly z bankovního informačního systému do sítě mobilního operátora a naopak, musí banka s operátorem uzavřít smlouvu, na jejímž základě dojde k pevnému napojení na SMS centrum. Každému klientovi je určeno a přiděleno „virtuální“ SMS centrum, jehož provoz je od ostatních SMS zpráv oddělen. [4]

GSM banking je v současné době nejrozšířenější formou mobilního bankovníctví. Základem je aplikace nabízená bankou za podmínky spolupráce s příslušným mobilním operátorem. Zájemce o GSM banking musí také disponovat určitými náležitostmi. Jeho mobilní telefon musí ve většině případů podporovat technologii SIM Toolkit a je třeba nechat si příslušnou bankovní aplikaci nahrát na SIM kartu. To lze provést na počkání na některém z obchodních míst daného mobilního operátora. V případě nových SIM karet bývá aplikace již nahrána předem a po obdržení aktivační SMS dojde k inicializaci služby. Pak už zbývá jen navštívit bankovní pobočku za účelem nahrání na SIM kartu nezbytných údajů k identifikaci klienta účtu. [18]

Nejmodernější verze mobilního bankovníctví spočívá na bázi technologie Java. **Java banking** přináší klientům přehlednější a pohodlnější spojení s jeho financemi a bankám umožňuje rozšíření a zkvalitnění služeb současně s vyšší úrovní zabezpečení. Jedná se v podstatě o spojení přenosného mobilního bankovníctví s komfortem internetového, podmínkou je mobilní telefon podporující technologii Java a disponující displejem s předepsaným rozlišením. V telefonu musí být také dostatek volné paměti pro stažení aplikace. Po stažení bankovní aplikace do mobilního telefonu provede klient její nastavení manuálně podle návodu nebo pomocí nastavovací SMS zprávy obdržené z banky. Komunikace mezi bankou a klientem probíhá v reálném čase formou datových přenosů. Datové spojení v on-line režimu zajišťuje poměrně rychlou odezvu a aktuálnost informací. [17]

3.4.2 Rozsah služeb mobilního bankovníctví

Služby mobilního bankovníctví lze rozdělit na pasivní a aktivní operace. **Pasivní operace** představují informační služby, týkající se většinou zůstatku a historie účtu, aktuálních kurzů a úrokových sazeb. Zejména v oblasti těchto služeb je Java banking na srovnatelné úrovni s internetovým bankovníctvím [17].

Také rozsah **aktivních operací** se liší v závislosti na používané aplikaci. Prostřednictvím SMS zprávy lze zadat jednorázový příkaz k úhradě nebo si založit termínovaný vklad. GSM banking navíc umožňuje konverzi mezi účty, zadávání trvalých příkazů k úhradě a další služby. [18] Rozsah transakcí, které lze provádět prostřednictvím aplikace Java banking, je rozšířen o správu trvalých příkazů, dobíjení předplacených SIM karet mobilních operátorů, blokace operací platební karty. Java banking dále umožňuje potvrzovat příkazy e-mailem, faxem nebo SMS zprávou, zadávat termínované vklady a další operace v závislosti na bance, u níž má klient zřízen účet. [17]

3.4.3 Průběh mobilní komunikace s bankou

Komunikace s bankou **prostřednictvím SMS zpráv** nabízí dva způsoby informování klienta o dění na jeho účtu. Klient může využít automatického zasílání SMS zpráv s informacemi o změnách zůstatku či o příchozích a odchozích platbách. Určí se také podmínky, za kterých mají být SMS zprávy posílány. Většinou se jedná o nastavení minimální hodnoty pohybu na účtu, o kterých bude klient informován. Informační služby mohou probíhat také na vyžádání, kdy klient zašle bance formátovanou SMS zprávu v předepsaném tvaru, banka ji zpracuje a na požadavek odpoví opět SMS zprávou. Tímto způsobem lze provádět také aktivní operace. Pro zadání určitého pokynu uvede klient v SMS zprávě tzv. klíčová slova a požadované identifikační údaje zajišťující bezpečnost procesu. Klient následně obdrží SMS zprávu od banky s potvrzením a informacemi o dané transakci. [4]

Používání bankovních služeb **GSM bankingu** se provádí prostřednictvím zvláštní položky bankovní aplikace, o níž je rozšířeno menu mobilního telefonu. Klient postupuje podle pokynů zobrazených na displeji a požadované údaje zadává pomocí klávesnice. Určité položky bankovní aplikace mohou být zabezpečeny a pro jejich přístup potřebuje klient bankovní PIN kód (BIN), který si sám vytvoří. [4]

Jak již bylo zmíněno, aplikace **Java banking** umožňuje datové spojení s bankou v on-line režimu. Po otevření aplikace v mobilním telefonu se klient přes internetové rozhraní spojí s bankou, přihlásí se a může provádět potřebné služby. Displej mobilního telefonu sice neposkytuje uživateli takový komfort jako monitor počítače, avšak pokud je klient dostatečně obratný v manipulaci s telefonním menu a preferuje mobilitu, je tato aplikace ideálním způsobem jak rychle získat přístup k finančním prostředkům na účtu a manipulovat s nimi na úrovni srovnatelné s internetovým bankovníctvím. Zabezpečení aplikace je podobné jako u GSM bankingu a závisí na konkrétní bance. Mezi přihlašovací údaje obvykle patří identifikační heslo a PIN kód, aktivní operace je v některých případech nutné potvrdit zvláštním jednorázovým heslem. [17]

3.4.4 Výhody mobilního bankovníctví

Nespornou výhodou mobilního bankovníctví je mobilita, umožňující klientovi ovládat svůj bankovní účet okamžitě z místa, kde se právě nachází, je-li pokryto signálem příslušného mobilního operátora. Další výhody jsou následující:

- časově neomezený přístup k účtu,
- zisk informací a provádění transakcí během několika málo minut,
- komfortní a přehledné ovládání účtu,
- vysoký stupeň zabezpečení (v závislosti na používané aplikaci),
- úspora poplatků (oproti transakcím prováděným na bankovních pobočkách).

3.5 Homebanking

Homebanking, označovaný též jako PC bankovníctví, využívá propojení osobního počítače klienta s počítačem banky. Klient musí mít na svém počítači nainstalován speciální software, který mu umožňuje stahovat a zpracovávat určitá data z databáze banky. Homebanking byl vyvinut zejména pro potřeby firem a podnikatelů, kteří vstupují do kontaktu s bankou téměř každý den a množství prováděných operací si vyžaduje rychlejší a plynulejší řešení, než postupné zadávání prostřednictvím telefonního či mobilního bankovníctví. Homebanking by se dal považovat za předchůdce internetbankingu a v současné době s rozšířením Internetu dochází k postupnému prolínání obou aplikací. [4]

3.5.1 Druhy homebankingu

Homebanking lze členit na několik forem podle úrovně technologie, na které je založena výměna dat mezi bankou a klientem. Banky většinou nemohou vystačit s jedním univerzálním systémem, protože o homebanking mají zájem firmy různých velikostí a je v zájmu banky přizpůsobit se co nejširšímu spektru klientů. Značnou roli zde také hraje

neustálý rozvoj informačních technologií. Na počátku homebankingu spočívala komunikace s bankou pomocí přenosných médií a tzv. BBS. V té době byl Internet ještě v plenkách a pro výměnu dat sloužila **přenosná média**, jejichž zástupcem byla počítačová disketa. Tu dnes nahradila modernější CD, DVD, USB flash disky a další přenosná média s mnohonásobně vyšší kapacitou záznamu než tehdejší disketa. [4]

Avšak důležitější je, že celý tento způsob výměny dat nahradil modem a **standard BBS** (Bulletin Board System). Zatímco přenosná média stále vyžadovala jejich osobní doručení na bankovní pobočku, standard BBS umožňuje klientovi posílání dat do banky přímo ze svého počítače. Důležité je užívání stejného datového formátu, sloužící ke správnému vkládání odesílaných dat a zobrazení obdržených dat. Za tímto účelem banka klienta většinou vybaví speciálním softwarem, případně je tato vlastnost již implementována do účetního systému. [4]

Oba uvedené způsoby přenosu dat jsou dnes již považovány za velmi zastaralé a klient se s nimi setká jen zřídka. Převážná většina bank nabízí mnohem větší komfort a rozsah realizovatelných operací prostřednictvím **moderních homebankingových systémů**. Klient se v tomto případě napojuje přímo na bankovní systém, s možností on-line získávání informací. Moderní PC bankovníctví spojuje výhody internetového bankovníctví s výkonností lokálních aplikací. Banky nabízejí modifikace na různém stupni softwarové pokročilosti za účelem uspokojení jednotlivých skupin uživatelů v závislosti na jejich náročnosti. [4]

3.5.2 Možnosti využití homebankingu

Homebanking je díky svým vlastnostem a možnostem určen zejména pro klienty, náročnější na frekvenci kontaktu s bankou a provádění bankovních operací. Mezi uživatele homebankingu tedy patří zejména podnikatelé a firmy, příspěvkové organizace, města, obce a další. Homebanking disponuje mimo jiné možnostmi propojení účtů klientů s účetním nebo jiným ekonomickým softwarem, což velice usnadňuje podnikatelským subjektům zákonnou povinnost vést dokonalou účetní evidenci. Homebanking nabízí širokou škálu

využití a to v oblasti pasivních i aktivních operací. V případě off-line režimu lze snadno a během okamžiku získat informace o účtu, provedených transakcích, nahlédnout do výpisů z účtu a kurzovních lístků. Lze provádět běžné platební operace či koordinovat data s účetním systémem. On-line režim nabízí rozšířenou nabídku služeb, včetně získávání elektronických výpisů (i starších), zasílání informačních SMS a e-mailů, služeb pro platební karty, exportu dat pro účetní systémy a další. [4]

3.5.3 Obsluha homebankingu v on-line režimu

Klient si nejprve musí do svého počítače nainstalovat a nastavit danou aplikaci. Počítač musí splňovat určité požadavky týkající se softwaru a hardwaru, aby program mohl správně pracovat. Dalším nezbytným komponentem je čipová karta, na které je uložen osobní certifikát k elektronickému podpisu. Kartou s certifikátem obdrží klient od banky po uzavření příslušné smlouvy a zároveň získá čtečku čipových karet, kterou si také nainstaluje do svého počítače. Osobní certifikát s elektronickým podpisem slouží pro zabezpečení komunikace mezi klientem a bankou, používá se pro autorizaci jednotlivých aktivních operací a klient ho může využít také při přihlášení do aplikace.

K přihlášení je klient vyzván vždy při startu aplikace a může ho provést také pomocí identifikačního čísla a PINu. Tyto údaje získá klient při zřízení služby. Po přihlášení se obvykle zobrazí úvodní stránka služby s nabídkou operací, které jsou rozděleny a uspořádány v závislosti na aplikaci dané banky. Klient si zvolí požadovanou službu a řídí se podle menu a pokynů na obrazovce, zadává potřebné údaje a při vyzvání k autorizaci elektronickým podpisem použije čipovou kartu. Aplikace bývají vybaveny různými nástroji pro zjednodušení prováděných operací a zvýšení komfortu uživatele, např. možnost vytváření šablon pro často se opakující platební příkazy, zaslání oznámení o odeslání platby jejímu příjemci a další. Komunikace mezi bankou a klientem probíhá šifrovaně, což slouží společně s elektronickým podpisem k zabezpečení služby. [4]

3.5.4 Výhody homebankingu

Homebanking přináší spoustu výhod, usnadňujících firemní platební styk a komunikaci s bankou, které probíhají na zcela jiné úrovni než je tomu u běžných klientů a vyžadují tedy vyšší náročnost dostupných aplikací. Mezi hlavní výhody homebankingu patří:

- neustálý přehled o pohybech na účtu,
- efektivní řízení firemního cash-flow,
- časová úspora, pohodlí a finanční zvýhodnění oproti platebnímu styku na pobočkách,
- historický přehled o všech obchodních aktivitách,
- uživatelská podpora a servisní služby,
- jednoduché a srozumitelné ovládání,
- kompatibilita a vzájemná výměna dat s většinou užívaných účetních systémů,
- vysoká úroveň zabezpečení.

3.6 Internetbanking

Internetbanking neboli internetové bankovníctví umožňuje klientovi obsluhovat svůj účet z libovolného počítače napojeného na Internet bez nutnosti předchozí instalace určitého softwaru. Základním principem je zde zabezpečená webová aplikace. Po přihlášení do systému banky na dané webové adrese má klient přístup k široké nabídce služeb bez ohledu na otevírací dobu bankovní pobočky pohodlně z domova či ze zaměstnání. [4] Obliba internetbankingu neustále stoupá a v současné době mu patří první příčka v žebříčku využití aplikací přímého bankovníctví. Svou roli zde hraje především stále lepší dostupnost Internetu a této aplikaci nahrávají také výrazně vyšší poplatky za transakce prováděné u přepážky bankovní pobočky. Internetbanking je současně považován za nejlevnější produkt přímého bankovníctví. Nesčetným výhodám dominuje dostupnost služby 24 hodin denně a rychlost a přehlednost prováděných transakcí. Pro banku je výhodná skutečnost, že transakce zadané v této aplikaci jsou zpracovávány automaticky informačním systémem banky bez účasti jediného zaměstnance. Internetbanking je dnes již

samozřejmostí každé banky a zřizuje se obvykle zdarma jako součást tzv. balíčkových účtů. Hlavním motivačním prvkem jsou zde již zmíněné značně nízké, případně nulové poplatky za prováděné transakce v porovnání s vyřizováním dané operace na bankovní pobočce. [11]

3.6.1 Druhy internetbankingu a úroveň zabezpečení

Těžko se hledají kritéria pro vymezení různých druhů internetbankingu. Lze však vymezit rozdíly, ve kterých se liší aplikace jednotlivých bank. Ty spočívají v rychlosti aktivních transakcí, komfortu a rozsahu pasivních služeb a úrovni zabezpečení. Rychlost transakcí má dvě základní úrovně, některé banky provádí transakce zadané v aplikaci internetbankingu v reálném čase, jiné až v rámci několika dní. Záleží zde samozřejmě také na typu transakce. Rozsah pasivních služeb je dán schopností aplikace spravovat a kombinovat další bankovní produkty. Zejména propracovanější a vyvinutější aplikace nabízejí rozšířenou nabídku služeb v oblasti platebních karet, spotřebitelských úvěrů a podobně. Míra komfortu vyniká v přehlednosti a ovladatelnosti aplikace a přidáných funkcích. [4]

Úroveň zabezpečení je v současné době početných případů zneužití Internetu nejpodstatnější vlastností aplikace. Internetbanking musí být vnímán jako bankovní služba důvěryhodná pro obě strany, tedy pro klienta i banku. Z toho lze odvodit skupinu odpůrců této aplikace, kterou většinou tvoří ti, kteří ho neužívají nebo mu nedůvěřují. Základním bezpečnostním prvkem je šifrování přenášených dat a především autentizace uživatele internetbankingu. Samotné ověření identity klienta při vstupu do aplikace je navíc většinou odděleno od autorizace jednotlivých prováděných operací. Banky mají k dispozici několik bezpečnostních prvků a záleží jen na nich, které zvolí k zajištění bezpečné komunikace s klientem prostřednictvím Internetu. Pro vstup do aplikace může být použit číselný kód a heslo, unikátní SMS na mobilní telefon, či přístupové kódy vytvářené aplikací umístěnou na čipu platební karty. Pro potvrzení aktivních operací je ve většině případů požadována autorizace pomocí podpisového certifikátu nebo podpisového mobilního klíče. Podpisový mobilní klíč pracuje na principu generování v každém časovém okamžiku jedinečných

bezpečnostních kódů. Tyto kódy jsou zasílány na mobilní telefon formou SMS, která obsahuje také údaje o dané potvrzované transakci. Čím více bezpečnostních prvků banka využívá, tím lépe je aplikace chráněna. Určitá míra zabezpečení závisí ale také na samotném uživateli internetbankingu. Především je důležité dokonalé zabezpečení počítače a ochrana svých údajů a přístupových hesel. Naprosto nemyslitelné je provádění operací prostřednictvím internetbankingu na veřejných místech, jako jsou internetové kavárny. Klient by si měl uvědomit, že v tomto případě je riziko zneužití podstatně vyšší. [11]

3.6.2 Možnosti využití internetbankingu

Internetbanking není zaměřen pouze na určitou skupinu klientů, je určen běžným občanům, fyzickým i právnickým osobám. Pro náročnější klientelu, kam patří zejména firmy, mohou banky nabízet speciální aplikaci internetbankingu s rozšířenou nabídkou služeb zaměřenou na firemní potřeby. Základní aktivní a pasivní operace, které lze provádět prostřednictvím internetbankingu, jsou však velmi podobné. Záleží jen na bance, jaké služby a produkty klientům v rámci aplikace nabídne a zprostředkuje. **Pasivní operace** jsou samozřejmostí a patří sem přehled zůstatků účtů a provedených transakcí, který lze zobrazit do určité případně neomezené historie. V závislosti na úrovni aplikace lze získat přehled dalších bankovních produktů, jako jsou kreditní karty, termínovaný vklad či úvěrové produkty. [4]

Aktivní operace lze souhrnně nazvat jako příkazy tuzemského a zahraničního platebního styku. Patří sem jednorázové platby, povolení inkasa, povolení platby SIPO, trvalé příkazy, splátky úvěru, dobíjení kreditu mobilních telefonů. Banky stále rozšiřují služby internetbankingu a mezi nové produkty patří žádost o úvěr ve formě kontokorentu, možnost objednání debetní karty či sjednání cestovního pojištění. Klienti si mohou měnit parametry svého účtu nebo snadněji ovládat své peníze určené ke zhodnocení pomocí vlastního portfolia s nejvhodnějším rozložením investic. Mezi další rozšířené služby patří možnost nákupu různých investičních produktů přes Internet či umožnění plateb u internetových obchodníků přes rozhraní banky. Banky se snaží o zvýšení atraktivnosti internetbankingu rozšiřováním o stále nové produkty a současně se zaměřují na komfort a snadnou manipulaci ze strany uživatele. Pro banky představuje internetbanking především

úsporu nákladů, která se odráží v nižších poplatcích pro klienty a slouží tak jako hlavní motivační prvek. [11]

3.6.3 Obsluha internetbankingu

Obsluha internetbankingu probíhá obdobně jako v případě homebankingu. Klient si zadá v internetovém prohlížeči webovou adresu dané banky, najde si přihlašovací okénko do příslušné aplikace internetbankingu a zadá požadované přihlašovací údaje. Jak již bylo uvedeno, přihlásit se lze pomocí číselného kódu (např. číslo účtu) a hesla, vygenerovaného kódu zaslání formou SMS na mobilní telefon, nebo přes čip platební karty. Jednotlivé položky jsou na stránce umístěny ve formě odkazů, na které stačí kliknout a objeví se další pokyny a zadávací formuláře. Zobrazované přehledy a elektronické výpisy z účtu lze snadno vytisknout či převést do požadovaného formátu. Aktivní operace zpravidla vyžadují autorizaci, aby mohla být transakce provedena. Způsoby autorizace jsou uvedeny v subkapitole *Druhy internetbankingu a úroveň zabezpečení*. Aplikace má obvykle nastaven určitý časový limit, který slouží k automatickému odhlášení, pokud uživatel po tuto stanovenou dobu neprovede žádnou operaci. Samozřejmostí aplikací jsou nápovědy ve formě virtuálních průvodců, příruček v elektronické podobě a další. [11]

3.6.4 Výhody internetbankingu

Výhody internetbankingu jsou srovnatelné s výhodami homebankingu. Nespornou předností oproti předešlé aplikaci je dostupnost z kteréhokoliv počítače napojeného na Internet. Přesto je z hlediska bezpečnosti doporučováno používat aplikaci pouze z počítačů domácích či v zaměstnání, o kterých víme, že jsou dostatečně zabezpečeny a používá je co nejméně dalších uživatelů. Přesto má internetbanking následující výhody:

- nepřetržitý přístup k finančním prostředkům na účtu,
- výrazná časová a finanční úspora,

- uživatelská jednoduchost a přehlednost,
- neustálá kontrola a přehled o dění na účtu,
- kvalitní zabezpečení komunikace,
- uživatelská podpora a poradenství.

4. Analýza produktů přímého bankovníctví vybraných bank

Pro analýzu produktů přímého bankovníctví na našem trhu jsem si vybrala tři největší české banky, a těmi jsou Česká spořitelna, Komerční banka a ČSOB. Zaměřím se na nabídku produktů jednotlivých bank ve třech hlavních oblastech přímého bankovníctví: telefonní bankovníctví, mobilní bankovníctví a internetbanking. Tyto kanály sloužící pro komunikaci klienta s jeho bankou byly spolu s ostatními charakterizovány v předchozí kapitole. Proto se dále budu věnovat analýze konkrétního produktu dané banky a službám, které jsou klientovi v rámci produktu k dispozici. Na závěr této kapitoly provedu cenové srovnání nabízených produktů. Upustím zde od produktů přímého bankovníctví určených pro firmy, které budou podrobněji analyzovány v kapitole *Případová studie*.

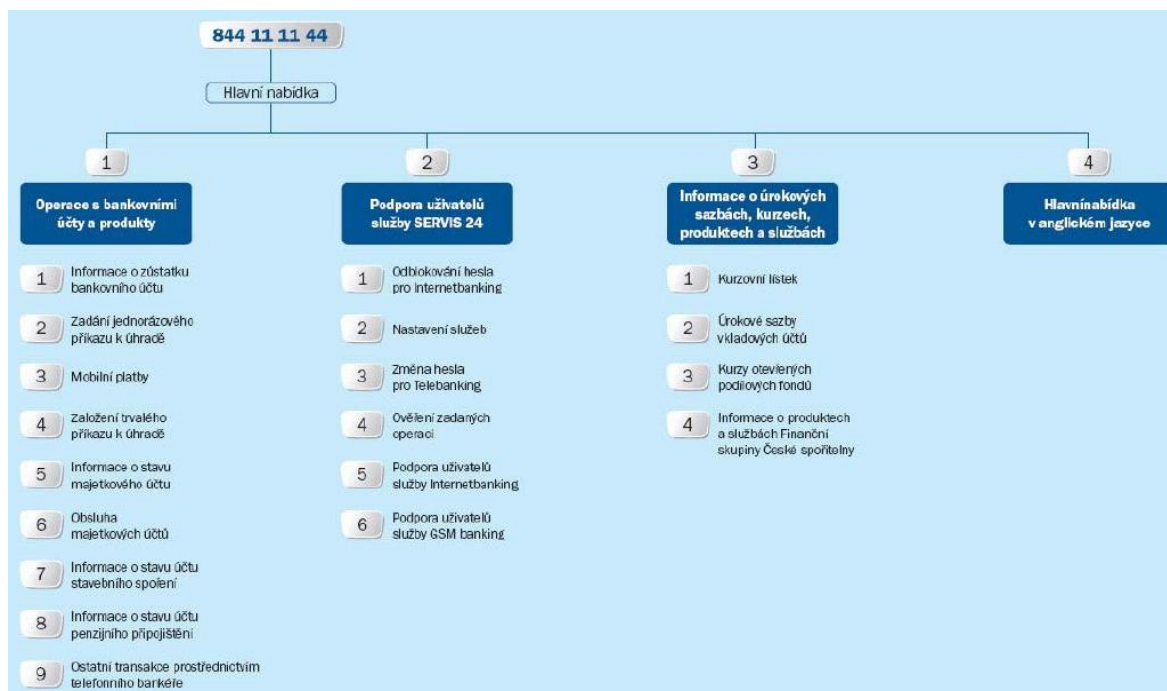
4.1 Česká spořitelna, a.s.

Česká spořitelna vznikla v roce 1992 jako akciová společnost, která navázala na činnost Spořitelny české založené v roce 1825. Dnes zaujímá Česká spořitelna pevné postavení na českém trhu a s 5,3 miliony klientů jí patří první příčka v žebříčku velikosti českých bank. Svoji pozici si upevnila v roce 2000 začleněním do silné středoevropské skupiny Erste Group a neustále pracuje na zkvalitňování svých produktů a služeb a zvyšování efektivnosti pracovních procesů. Česká spořitelna patří mezi moderní banky se zaměřením na drobné klienty, malé a střední podniky, na města a obce. Angažuje se dále ve financování velkých korporací, poskytuje služby v oblasti finančních trhů a patří mezi významné obchodníky s cennými papíry. Ke dni 30. 10. 2009 je klientům České spořitelny k dispozici 655 poboček a 1195 bankomatů. Banka ke stejnému dni evidovala 1,24 milionů aktivních klientů přímého bankovníctví. Produkty přímého bankovníctví České spořitelny mají souhrnný název SERVIS 24 a BUSINESS 24, který je určen zejména pro firmy a veřejný a neziskový sektor. Klienti mohou využívat služeb banky prostřednictvím telefonního bankovníctví, GSM bankingu, internetbankingu, pouze homebanking v nabídce České spořitelny chybí. V příloze 6 je graficky znázorněn vývoj internetového bankovníctví České spořitelny za období let 2004 – 2008. [9]

SERVIS 24 Telebanking

SERVIS 24 Telebanking je produktem telefonního bankovníctví a umožňuje klientovi obsluhovat svůj účet prostřednictvím telefonu. Službu je možno použít prostřednictvím telefonního bankéře nebo automatické hlasové služby (IVR) na telefonním čísle 844 111 144. Na následujícím obrázku je znázorněna struktura automatické hlasové služby České spořitelny.

Obr. 3



Struktura automatické hlasové služby SERVIS 24 Telebanking

Zdroj: Česká spořitelna – Banka roku 2009 [online]. [cit. 2009-11-18]. Dostupné z WWW: <http://www.csas.cz/banka/appmanager/portal/banka>.

Banka uvádí také číslo pro volání ze zahraničí a speciální telefonní čísla pro každého mobilního operátora pro případ volání z mobilního telefonu. Pro většinu operací je podmínkou komunikace s telefonním bankéřem. Přehled poskytovaných služeb a operací je rozčleněn do několika kategorií v následujícím přehledu [9]:

- správa uživatele
 - změna kontaktních údajů a hesla pro Telebanking,

- snížení limitu uživatele,
- blokace a odblokování služby (*pouze Telebanking*),
- zasílání potvrzení o přijetí transakce, transakční historii, detailu účtu,
- správa účtu
 - přiřazení či odebrání účtů podporovaných a obsluhovaných prostřednictvím služby,
 - nastavení limitu účtu, nastavení datových výpisů pro běžný účet,
 - nastavení, změna, zrušení čísla mobilního telefonu pro automatické zasílání zůstatkových SMS zpráv a zpráv po přijetí každé aktivní transakce,
 - sjednání automatického zasílání informací prostřednictvím SMS zpráv nebo e-mailu,
 - správa disponentů,
 - změna souhlasu uživatele se zasíláním obchodních sdělení,
 - informace o aktuálním nastavení a změna nastavení Osobního účtu ČS,
- informace a operace na spořicírovém a běžném účtu
 - informace o zůstatku na účtu a transakční historii,
 - informace o odložených mobilních platbách,
 - zadání jednorázového příkazu k úhradě,
 - zrušení jednorázového příkazu k úhradě s dopřednou splatností a informace o něm (*pouze Telebanking*),
 - zahraniční platební styk,
 - zadání jednorázového příkazu k inkasu,
 - založení, změna, zrušení trvalého příkazu k úhradě,
 - založení, změna, zrušení trvalého příkazu k regulaci zůstatku,
 - založení, změna, zrušení plateb SIPO u spořicírového účtu,
 - založení, změna, zrušení trvalého příkazu k inkasu (*pouze Telebanking*),
 - odesílání platby s výplatou v hotovosti příjemci formou poštovní poukázky typu „B“ u spořicírového účtu (*pouze Telebanking*),
 - informace o zůstatku na vkladovém účtu,
 - zrušení obnovování vkladového účtu,
- vkladové účty
 - informace o zůstatku,

- založení vkladového účtu, nastavení disponenta, vložení prostředků na účet, změny vkladového účtu,
- jednorázový výběr,
- trvalý příkaz ke dni splatnosti
- informace o platebních kartách a kartových účtech,
- blokování a odblokování karty (*pouze Telebanking*),
- informace o úvěrovém účtu a účtu hypotečního úvěru,
- žádost o vydání debetní platební karty, změna atributů, limitů a kódu PIN karty, informace o síti bankomatů (*pouze Telebanking*),
- modelování pojistných produktů (*pouze Telebanking*), informace o pojistných smlouvách,
- informace o stavebním spoření, modelování produktů,
- správa penzijního připojištění,
- otevřené podílové fondy Investiční společnosti ČS (investování, prodej, příkaz k výměně, transakční historie),
- zajištěné produkty Investiční společnosti ČS,
- produkty a služby Finanční skupiny ČS, kurzovní lístek ČS (*pouze Telebanking*),
- aktuální stav úrokové sazby vkladového účtu, obchodní sdělení.

SERVIS 24 GSM banking

Ovládání účtu prostřednictvím menu mobilního telefonu a šifrovaných SMS zpráv umožňuje SERVIS 24 GSM banking. V rámci této služby lze také využít podporu telefonního bankéře. Česká spořitelna spolupracuje se všemi třemi mobilními operátory u nás (T-Mobile, Vodafone, O2). Na internetových stránkách banky jsou klientům k dispozici příručky s detailním návodem pro použití služby v jednotlivých mobilních sítích. Přehled nabízených služeb již není tak rozsáhlý jako u telefonního bankovníctví a dá se shrnout do následujících bodů (v závislosti na typu účtu) [9]:

- zjištění zůstatku na účtu,
- zadání příkazu k úhradě,
- zřízení trvalého příkazu,
- zjištění kurzu vybrané měny,

- modelování vkladových účtů,
- historie obrátů na účtu s možností parametrického hledání,
- prohlížení a archivování došlých zpráv,
- dobíjení kreditu předplacené karty.

SERVIS 24 Internetbanking

Internetové bankovníctví je v České spořitelně zastoupeno službou SERVIS 24 Internetbanking. Služba je dostupná na internetové adrese <http://www.servis24.cz>, nebo pomocí odkazu z internetových stránek České spořitelny <http://www.csas.cz>. Používání internetbankingu usnadňuje uživatelský manuál, který je ve formě Náповědy součástí aplikace. Služby a operace, které je možné provádět prostřednictvím internetbankingu jsou téměř totožné s rozsahem služeb v případě telefonního bankovníctví SERVIS 24 Telebanking, proto je zde nebudu opětovně uvádět. Vymezím zde služby a operace, které lze provádět pouze v rámci internetové aplikace. Naopak služby, které umožňuje pouze telefonní bankovníctví, jsou v předešlém přehledu označeny poznámkou *pouze Telebanking*. Internetbanking České spořitelny nabízí kromě výše uvedených služeb (viz SERVIS 24 Telebanking) následující [9]:

- změna hesla pro Internetbanking,
- volba vyššího typu zabezpečení pro přihlášení do aplikace, výběr telefonního čísla pro bezpečnostní SMS,
- žádost o zaslání čipové karty,
- nastavení formy zasílání měsíčních výpisů,
- zasílání kreditních avíz o příchozích zahraničních platbách,
- přehled avíz (kreditních, debetních, poplatkových, o neprovedené platbě),
- dobíjení předplacených karet a platba faktur mobilních operátorů,
- hromadný příkaz k úhradě,
- export datových a textových výpisů z účtu,
- nabídka úvěrových produktů, přehled uzavřených smluv,
- modelování a zobrazení portfolia Otevřených podílových fondů IS ČS,
- e-fakturace,
- změna parametrů smlouvy o stavebním spoření, změna osobních údajů.

4.2 Komerční banka, a.s.

Komerční banka, a.s. byla zapsána do obchodního rejstříku 5.3.1992 s posláním univerzální banky disponující širokou nabídkou služeb v oblasti drobného podnikového a investičního bankovníctví. Od října 2001 je banka součástí jedné z největších finančních skupin v eurozóně Société Générale a tvoří důležitý prvek úseku retailového bankovníctví této skupiny. V roce 2008 měla banka 1,63 milionů klientů, kteří mohli využívat jejich služeb na 394 pobočkách a prostřednictvím 673 bankomatů. V oblasti přímého bankovníctví nabízí banka klientům kompletní nabídku produktů zahrnující telefonní bankovníctví, mobilní bankovníctví, internetbanking a také homebanking určený pro potřeby firem. Nárůst počtu uživatelů přímého bankovníctví KB během roku 2008 znázorňuje tabulka v příloze 7. [12]

Expresní linka

Expresní linka jako produkt telefonního bankovníctví je určena především pro občany a drobné podnikatele a umožňuje využívání bankovních služeb prostřednictvím telefonní linky. Schéma hlavní nabídky Expresní linky znázorňuje obrázek 4.

Obr. 4

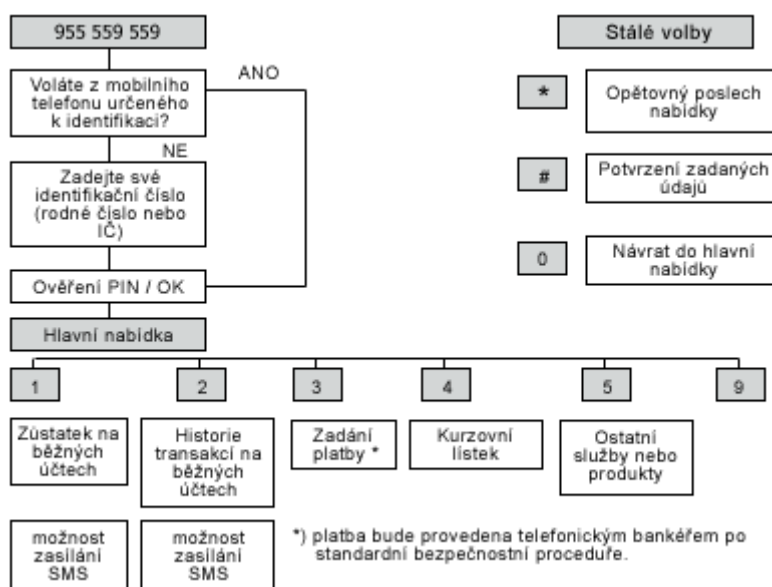


Schéma hlavní nabídky Expresní linky Komerční banky

Zdroj: Komerční banka – Home [online]. Komerční banka, 2006

[cit. 2009-12-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/>>.

Služba je dostupná na telefonním čísle 955 559 559 a lze ji získat výhodně v rámci balíčků Komerční banky nebo na základě uzavření smlouvy na pobočce, u které má klient veden svůj běžný účet v Kč. Banka dále nabízí doplněk Expresní linka Plus, díky které může klient získat přístup ke svým účtům přes Internet. Tento doplněk si lze aktivovat přímo s telefonním bankéřem. Expresní linka umožňuje klientovi komunikovat s bankou, nakládat se svým účtem a získávat informace potřebné pro správu svých finančních záležitostí. Rozsah služeb je následující [12]:

- informace o zůstatcích a pohybech na všech osobních a podnikatelských účtech,
- oznámení o různých událostech na účtech formou SMS, e-mailu nebo faxu,
- zadávání příkazů k úhradě v korunách s aktuální i dopřednou splatností,
- šablony pro zadávání opakovaných příkazů k úhradě,
- žádost o vydání platební karty, změna údajů k platební kartě, reklamace transakce uskutečněné kartou,
- povolení, změna či zrušení inkasa,
- služby spojené s platbami SIPO a účty mobilního operátora O2, zadání maximálního limitu,
- zasílání minivýpisu z běžného a spořicího účtu (za 10, 20 nebo 30 dnů),
- založení termínovaného účtu,
- informace o dostupnosti osobního nebo podnikatelského úvěru,
- obchodování s cennými papíry,
- uzavření smlouvy o obchodování s podílovými fondy IKS KB,
- uzavírání vybraných pojistných smluv,
- dočasné zablokování přístupu k Expresní lince KB,
- uzavření smlouvy na penzijní připojištění,
- informace o vybraných produktech KB a jejich dceřinných společnostech,
- informace o aktuálních kurzech, úrokových sazbách a Sazebníku KB.

V případě aktivace doplňku Expresní linka Plus jsou klientovi k dispozici další služby prostřednictvím Internetu:

- prohlížení aktuálních zůstatků a pohybů na účtech,

- přehled aktivních trvalých příkazů,
- přehled dostupných úvěrových limitů pro získání úvěrového produktu bez dokládání příjmů a bez zajištění,
- přehled aktivních souhlasů s inkasem, SIPO, inkasem pro mobilního operátora O2,
- okamžité zobrazení transakcí provedených platebními kartami,
- stahování elektronických výpisů k účtům a platebním kartám ve formátu PDF,
- na požádání archivní výpisy zpětně až do roku 2003,
- zaslání požadavku v on-line režimu, aby telefonní bankéř poskytl klientovi informace ve zvolenou dobu.

Mobilní banka

Mobilní banka se ovládá prostřednictvím displeje a klávesnice mobilního telefonu a jedná se tedy o mobilní bankovníctví. Obsluha je usnadněna stejnými bezpečnostními prvky pro přístup do mobilní banky jako u Expresní linky. Pro využívání služby Mobilní banka je nezbytné mít aktivováno telefonní bankovníctví Expresní linka. Jako v případě mobilního bankovníctví České spořitelny, i zde je rozsah služeb dostupných prostřednictvím Mobilní banky znatelně chudší [12]:

- přehled o aktuálních zůstatcích na účtech,
- zobrazení transakční historie a blokáci operací z platebních karet,
- zadání příkazu k úhradě,
- šablony pro opakující se platby,
- dobití mobilního telefonu mobilního operátora O2, T-Mobile, Vodafone, platba faktury Vodafone,
- zasílání oznámení o provedených platbách formou SMS, e-mailu, faxu.

Mojebanka

Mojebanka zastupuje poslední z kanálů přímého bankovníctví a tím je internetbanking. Internetové bankovníctví Mojebanka lze získat na pobočce Komerční banky nebo v rámci výhodných balíčků. Aplikace je dostupná prostřednictvím odkazu na internetových stránkách banky <http://www.kb.cz>. Přímě v aplikaci je klientovi k dispozici pomocník ve formě stále dostupné nápovědy. Také v tomto případě lze porovnat produkt Mojebanka

s telefonním bankovníctvím Expresní linka z hlediska rozsahu poskytovaných služeb a označit je za velice podobné. Nabídku služeb internetové aplikace lze rozčlenit do tří následujících skupin [12]:

- aktuální informace o účtech a transakcích
 - informace o výši disponibilního zůstatku na účtech,
 - informace o výběrech z bankomatů a platbách provedených platební kartou v režimu on-line,
 - historie příkazů zúčtovaných na vybraném účtu,
 - nastavení zasílání SMS zpráv, e-mailů nebo faxů o událostech na účtech,
 - stahování elektronických výpisů k účtům a platebním kartám, objednání starších výpisů,
 - informace z banky o nabídkách KB a o důležitých provozních záležitostech prostřednictvím služby Schránka,
- provádění plateb a dalších operací
 - zadávání příkazů k úhradě, inkasa, trvalých příkazů,
 - povolení inkasa, plateb SIPO, inkaso pro mobilního operátora O2,
 - dobíjení kreditu mobilního telefonu všech tuzemských mobilních operátorů,
 - průvodce pro zahraniční platby,
 - možnost uložení informací o pravidelných platbách do šablon,
 - vícenásobná kontrola nad provedenými transakcemi,
 - plná podpora komunikace s účetními systémy.
- investice do podílových fondů
 - on-line uzavření smlouvy o investování do podílových fondů,
 - odkupy podílových listů, přestupy mezi fondy,
 - historie všech investic,
 - aktuální kurzy podílových fondů.

4.3 Československá obchodní banka, a.s.

Univerzální banka známá pod zkratkou ČSOB byla založena státem v roce 1964, aby poskytovala služby v oblasti financování zahraničního obchodu a volnoměnových operací. Po privatizaci v červnu 1999 se jejím majoritním vlastníkem stala belgická banka KBC Bank. ČSOB převzala v roce 2000 Investiční a poštovní banku (IPB) a do konce roku 2007 působila na českém i slovenském trhu. Mezi segmenty ČSOB patří fyzické osoby, malé a středně velké podniky, korporátní klientela, nebankovní finanční instituce, finanční trhy a privátní bankovníctví. V oblasti retailového bankovníctví vstupuje společnost na trh navíc pod obchodní značkou Poštovní spořitelna, která pro svou činnost využívá rozsáhlé síť České pošty. Podle údajů k 30. 9. 2009 mohou klienti ČSOB využít 246 poboček a 718 bankomatů. Klienti Poštovní spořitelny mají k dispozici 51 Finančních center Poštovní spořitelny a přibližně 3320 míst České pošty. Z celkového počtu 3,1 milionů klientů využívá některý z kanálů přímého bankovníctví přes 2 miliony klientů. V nabídce produktů přímého bankovníctví lze nalézt telefonní bankovníctví, mobilní bankovníctví, internetbanking a speciální balíčky pro firmy včetně homebankingu. Vývoj počtu transakcí provedených prostřednictvím přímého bankovníctví a vývoj počtu uživatelů těchto služeb jsou graficky znázorněny v příloze 8. [10]

ČSOB Linka 24

Díky službě telefonního bankovníctví ČSOB Linka 24 může klient ovládat svůj účet z pevné linky i mobilního telefonu. Po vytočení telefonního čísla 844 113 114 je možné komunikovat s poradcem Klientského centra nebo se řídit pokyny hlasového automatu. Pro volání z mobilního telefonu jsou na internetových stránkách banky <http://www.csob.cz> uvedena telefonní čísla pro každého mobilního operátora. Hlavní nabídka služeb v případě komunikace s hlasovým automatem je zobrazena na obrázku 5.

Obr. 5

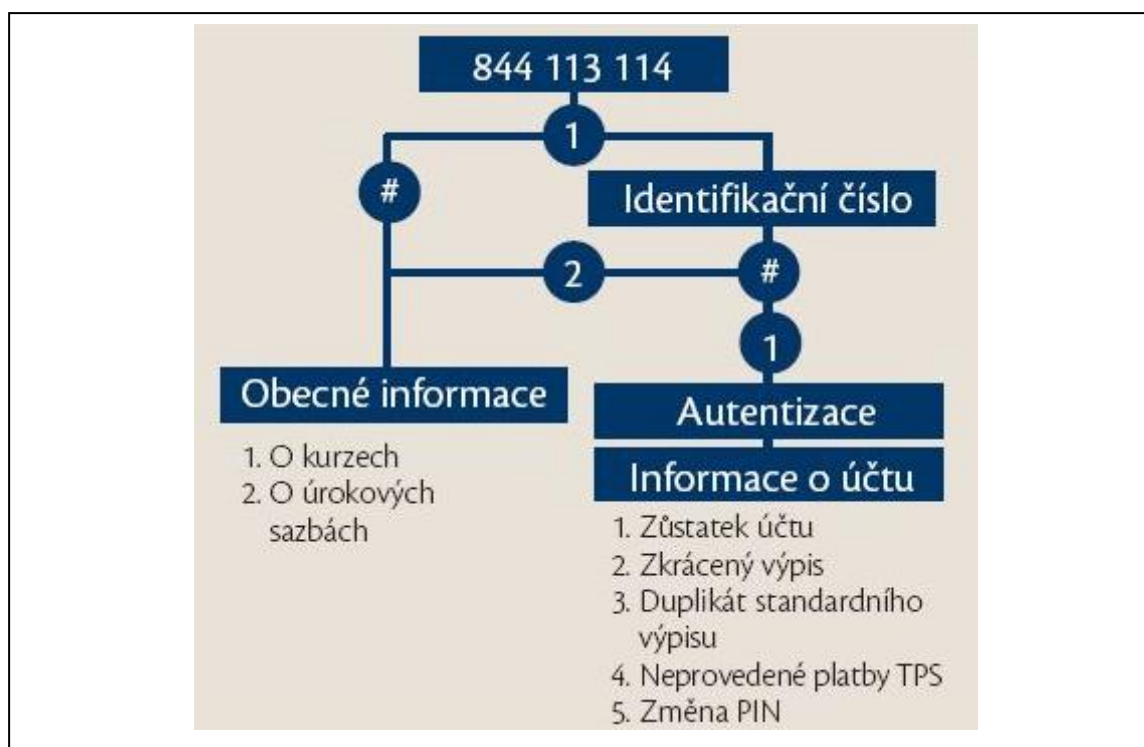


Schéma hlavní nabídky služeb hlasového automatu ČSOB Linka 24

Zdroj:ČSOB – Úvodní stránka [online]. ČSOB, 2009 [cit. 2009-12-05]. Dostupné z WWW: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>..

Na ČSOB Lince 24 lze získat informace a provádět operace, ke kterým je většinou nutné spojit se s poradcem Klientského centra. Informace a prováděné operace jsou následujícího charakteru [10]:

- informace o úrokových sazbách, kurzech ČSOB a ČNB, sazbách a poplatcích, produktech a službách,
- informace o zůstatku na účtu,
- neprovedené platby v rámci ČR,
- převod mezi účty v rámci ČSOB,
- příkaz k úhradě v rámci ČR i do zahraničí,
- trvalý platební příkaz,
- souhlas k inkasu, souhlas k inkasu mobilního operátora O2,
- platby SIPO,
- příkaz k inkasu,

- výpověď ze spořicího účtu ČSOB,
- souhlas nebo odmítnutí avizovaného inkasa,
- dobítí kreditu předplacených SIM karet O2, T-Mobile, Vodafone,
- změna limitu platební karty,
- opětovné vydání PIN k platební kartě,
- vydání nové platební karty s původní platností.

ČSOB Mobil 24

Mobilní bankovníctví ČSOB Mobil 24 umožňuje ovládat účet z mobilního telefonu s technologií SIM Toolkit. Operace lze provádět pomocí přehledného menu přímo na displeji mobilního telefonu. Díky službě ČSOB Mobil 24 lze dostávat šifrované informační a autorizační SMS. Klientům jsou k dispozici příručky s návodem na obsluhu aplikace pro každého mobilního operátora. Přes mobilní bankovníctví ČSOB lze získat informace a provádět operace z následujícího seznamu [10]:

- informace o zůstatku na účtu,
- informace o historii o zaúčtovaných položkách,
- kurzy vybrané měny,
- spojení na službu ČSOB Linka 24,
- příkaz k úhradě v tuzemském platebním styku,
- převod prostředků mezi účty jednoho klienta,
- možnost zřízení nebo zrušení trvalého příkazu k úhradě,
- dobítí předplacené SIM karty mobilního operátora O2, T-Mobile, Vodafone.

ČSOB InternetBanking 24

Nejvíce operací lze provést prostřednictvím internetového bankovníctví ČSOB InternetBanking 24. Služba je k dispozici na internetové adrese ib24.csob.cz nebo použitím odkazu na internetových stránkách banky <http://www.csob.cz>. Nabídka služeb je v aplikaci rozdělena do několika kategorií [10]:

- informace o účtech
 - dostupný zůstatek na účtech,

- přehled zaúčtovaných transakcí za zvolené období,
- zobrazení, uložení, vytištění elektronických výpisů z účtu,
- podrobné informace o účtu,
- přehled částek, na které je vytvořena blokáce,
- příkazy čekající na zpracování,
- zadávání plateb
 - jednorázové příkazy k úhradě,
 - převod mezi účty klienta,
 - splátka kreditní karty,
 - prioritní platba,
 - zadávání hromadných platebních příkazů k úhradě,
 - zobrazení seznamu trvalých příkazů k úhradě,
 - tuzemský devizový příkaz,
 - příkaz k úhradě do zahraničí,
 - SEPA převod,
 - seznamy všech vzorů příkazů k úhradě,
 - seznam vytvořených bankovních spojení partnerů,
- jednorázový, trvalý příkaz k inkasu, svolení k inkasu, svolení k inkasu pro SIPO,
- dobíjení kreditu předplacených SIM karet mobilních operátorů,
- pohodlné placení výdajů za provoz domácnosti,
- zasílání standardních či šifrovaných SMS zpráv nebo e-mailů o dění na účtu,
- správa penzijních fondů,
- správa podílových fondů a investic,
- osobní úvěrové limity,
- žádosti o půjčku či úvěr,
- navýšení úvěrového limitu,
- služby a nastavení platebních karet,
- žádost o kreditní kartu, správa parametrů kreditní karty,
- zobrazení historie přihlášení,
- obnova certifikátu pro přístup do služby ČSOB InternetBanky 24,
- uživatelská nastavení,
- změna kontaktních údajů.

Nabídka služeb přímého bankovníctví je podle mého názoru v dnešní době již velice pestrá a jednotlivé banky kladou stále větší důraz na tuto oblast služeb pro své klienty. Základní služby a transakce, které lze provést prostřednictvím přímého bankovníctví, jsou pro každou z uvedených bank standardem a snaží se proto vymýšlet stále nové doplňkové služby pro získání lepší pozice na trhu. Při výběru banky z hlediska produktů přímého bankovníctví hraje neméně důležitou roli cena nabízených služeb, která je podrobněji analyzována v následující subkapitole.

4.4 Porovnání produktů přímého bankovníctví z hlediska ceny

Výše uvedené produkty přímého bankovníctví jsem se rozhodla porovnat v následujících tabulkách z několika různých hledisek, společným kritériem vždy bude cena. Tabulky 1, 2 a 3 znázorňují cenové srovnání jednotlivých forem přímého bankovníctví z hlediska dvou základních cenových položek, kterými jsou zřízení služby a měsíční paušální částka za vedení služby v kombinaci s běžným účtem. V tabulce 4 jsou jednotlivé banky porovnávány na základě poplatků účtovaných za odeslání vyžádaných informací prostřednictvím přímého bankovníctví. Tabulka 5 porovnává ceny za jednotlivé položky zabezpečení přímého bankovníctví jednotlivých bank. Tabulky 6, 7 a 8 znázorňují srovnání poplatků za vybrané účetní položky bezhotovostního platebního styku v rámci tuzemska, v každé tabulce jsou uvedeny poplatky v závislosti na službě přímého bankovníctví dané banky.

Tab. 1

Cenové srovnání telefonního bankovníctví v kombinaci s BÚ (v Kč)

Služba přímého bankovníctví	SERVIS 24 Telebanking České spořitelny	Expresní linka Komerční banky	ČSOB Linka 24
Zřízení služby	zdarma	zdarma	zdarma
Měsíční cena za vedení služby	100,- ¹⁾	39,-	40,- / 20,- ¹⁾

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [10], [12].

¹⁾ Cena 100,- Kč zahrnuje celý balíček služeb přímého bankovníctví SERVIS 24.

²⁾ Cena 40,- Kč platí při užívání služeb jen ČSOB Linka 24, cena 20,- Kč platí v kombinaci s jinou službou.

Tab. 2

Cenové srovnání mobilního bankovníctví v kombinaci s BÚ (v Kč)

Služba přímého bankovníctví	SERVIS 24 GSM Banking České spořitelny	Mobilní banka Komerční banky	ČSOB Mobil 24
Zřízení služby	zdarma	zdarma	zdarma ²⁾
Měsíční cena za vedení služby	100,- ¹⁾	19,-	zdarma

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [10], [12].

¹⁾ Cena 100,- Kč zahrnuje celý balíček služeb přímého bankovníctví SERVIS 24.²⁾ Služba se poskytuje pouze v kombinaci se službou ČSOB Linka 24.

Tab. 3

Cenové srovnání internetového bankovníctví v kombinaci s BÚ (v Kč)

Služba přímého bankovníctví	SERVIS 24 Internetbanking České spořitelny	Mojebanka Komerční banky	ČSOB InternetBanking 24
Zřízení služby	zdarma	zdarma	zdarma ²⁾
Měsíční cena za vedení služby	100,- ¹⁾	39,-	zdarma

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [10], [12].

¹⁾ Cena 100,- Kč zahrnuje celý balíček služeb přímého bankovníctví SERVIS 24.²⁾ Služba se poskytuje pouze v kombinaci se službou ČSOB Linka 24.

Tabulky 1, 2 a 3 ukazují, že zřízení služby přímého bankovníctví je ve všech případech zdarma. V měsíčních částkách účtovaných za vedení služby jsou již viditelné rozdíly. Z tabulek je zjevné, že z tohoto hlediska je nejlevnější přímé bankovníctví ČSOB, zejména pokud jsou jednotlivé služby kombinovány. Na druhé místo v pomyslném žebříčku lze umístit přímé bankovníctví Komerční banky, naopak Česká spořitelna nabízí kompletní balíček všech služeb přímého bankovníctví za jednotnou cenu 100,- Kč, což je cena srovnatelná s Komerční bankou pouze při využívání všech těchto služeb. V případě zájmu pouze o některou ze služeb přímého bankovníctví České spořitelny se potom tato služba stává nejdražší v porovnání s ostatními bankami. Z tabulek můžeme dále vidět, že mezi nejlevnější služby z hlediska měsíčního paušálu bez ohledu na banku patří mobilní bankovníctví a internetové bankovníctví, naopak nejdražší je telefonní bankovníctví.

Tab. 4

Cenové srovnání poplatků za odeslání vyžádaných informací prostřednictvím přímého bankovníctví (v Kč za 1 zprávu)

Forma zaslání informace	Česká spořitelna	Komerční banka	ČSOB
SMS	1,50	2,50	1,-
E-mail	zdarma	zdarma	1,-
Fax	10,-	5,-	10,-
Pošta	15,- + poštovné	35,-	20,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [10], [12].

Nejlevnější formou zaslání vyžádaných informací prostřednictvím přímého bankovníctví je jednoznačně elektronická pošta e-mail. Všechny banky ji zpoplatňují nejnižším poplatkem za jednotlivou zprávu, dokonce dvě ze tří bank ji poskytují zdarma. Na druhém místě z hlediska ceny jsou zprávy na mobilní telefon formou SMS, viditelně dražší jsou zprávy zasílané faxem a nejdražší jsou informace zasílané prostřednictvím pošty. Z hlediska jednotlivých bank nelze jednoznačně určit, která banky zasílá nejlevnější zprávy s vyžádanými informacemi prostřednictvím přímého bankovníctví.

Tab. 5

Cenové srovnání zabezpečení služeb přímého bankovníctví (v Kč)

Druh služby	Česká spořitelna	Komerční banka	ČSOB
Vydání osobního certifikátu	320,-	zdarma	300,-
Vydání čipové karty ¹⁾	320,-	390,-	v ceně vydání osobního certifikátu
Vydání čtečky čipových karet ¹⁾	350,-	250,- + 19 % DPH	500,- / 2000,- ²⁾
Obnova osobního certifikátu	320,-	zdarma	100,- / 300,- ³⁾

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [10], [12].

1) Cena je uvedena v Kč za 1 kus. V případě Komerční banky je možné vydání kompletu čtečka čipových karet a čipová karta v ceně 640,- Kč.

2) Cena 500,- Kč platí pro čtečku čipových karet ve formě USB či USB a sériový port, cena 2000,- Kč platí pro čtečku ve formě PCMCIA karty.

3) Cena 100,- Kč platí pro obnovu osobního certifikátu provedenou klientem prostřednictvím služby ČSOB InternetBanking 24, cena 300,- Kč platí pro obnovu osobního certifikátu provedenou pracovníkem banky na pobočce.

Uvedené služby zabezpečení přímého bankovníctví spolu souvisí a poskytují se společně, proto je zde možné pouze cenové srovnání mezi bankami. Pokud tedy sečteme cenové položky za jednotlivé služby zabezpečení v rámci bank, nejlevnější zabezpečení přímého bankovníctví nabízí Komerční banka. Další pořadí závisí na formě čtečky čipových karet a způsobu obnovy osobního certifikátu ČSOB.

Tab. 6

Cenové srovnání vybraných položek tuzemského bezhotovostního platebního styku v rámci jednotlivých bank – Česká spořitelna (v Kč za účetní položku)

Položka platebního styku	SERVIS 24 Telebanking	SERVIS 24 GSM banking	SERVIS 24 Internetbanking
Jednorázový příkaz k úhradě	2,- / 3,50 ¹⁾	2,-	2,-
Trvalý příkaz k úhradě	5,-	5,-	5,-
Došlá bezhotovostní platba	5,-	5,-	5,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [10], [12].

1) Cena 2,- Kč platí pro danou transakci provedenou prostřednictvím automatické hlasové služby, cena 3,50 Kč platí pro transakci provedenou pomocí telefonního bankéře.

Z údajů v tabulce je zřejmé, že pokud je jednorázový příkaz k úhradě v případě telefonního bankovníctví proveden prostřednictvím automatické hlasové služby, jsou uvedené položky účtovány odpovídajícím poplatkem bez ohledu na formu přímého bankovníctví České spořitelny. I v případě zadání jednorázového příkazu k úhradě pomocí telefonního bankéře zůstává tato položka zpoplatněna nejnižším poplatkem, zbylé dvě uvedené položky platebního styku jsou zatíženy poplatkem ve stejné výši.

Tab. 7

Cenové srovnání vybraných položek tuzemského bezhotovostního platebního styku v rámci jednotlivých bank – Komerční banka (v Kč za účetní položku)

Položka platebního styku	Expresní linka	Mobilní banka	Mojebanka
Jednorázový příkaz k úhradě	6,-	4,-	4,-
Trvalý příkaz k úhradě	6,-	6,-	6,-
Došlá bezhotovostní platba	5,-	5,-	5,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [10], [12].

Komerční banka zatěžuje nejvyšším poplatkem položku trvalého příkazu k úhradě bez ohledu na službu přímého bankovníctví. Stejně vysoký poplatek je také v případě zadání jednorázového příkazu k úhradě prostřednictvím Expresní linky. Zbylé dvě formy přímého bankovníctví nabízejí v případě této položky nižší poplatek. Položka došlé bezhotovostní platby figuruje z hlediska výše poplatku uprostřed výše jmenovaných položek bez ohledu na službu přímého bankovníctví.

Tab. 8

Cenové srovnání vybraných položek tuzemského bezhotovostního platebního styku v rámci jednotlivých bank – ČSOB (v Kč za účetní položku)

Položka platebního styku	ČSOB Linka 24	ČSOB Mobil 24	ČSOB InternetBanking 24
Jednorázový příkaz k úhradě	9,-	3,-	3,-
Trvalý příkaz k úhradě	6,-	3,-	3,-
Došlá bezhotovostní platba	6,-	6,-	6,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [10], [12].

ČSOB zvýhodňuje z hlediska výše poplatku položky provedené prostřednictvím mobilního a internetového bankovníctví, zejména odchozí položky. Příchozí položka došlé bezhotovostní platby je zatížena znatelně vyšším poplatkem bez ohledu na službu přímého bankovníctví. Nejdražší položkou z hlediska poplatku je jednorázový příkaz k úhradě zadaný prostřednictvím telefonního bankovníctví ČSOB.

Tabulky 6, 7 a 8 nabízejí také možnost mezibankovního srovnání z hlediska poplatků za vybrané položky tuzemského bezhotovostního platebního styku. Nejlevněji lze zadat jednorázový příkaz k úhradě prostřednictvím přímého bankovníctví České spořitelny. Trvalý příkaz k úhradě je zatížen nejnižším poplatkem v případě mobilního a internetového bankovníctví ČSOB. K položce došlé bezhotovostní platby je v případě České spořitelny a Komerční banky účtován stejný poplatek, který je nižší než v případě ČSOB. V pomyslném součtu poplatků za uvedené položky lze určit Českou spořitelnu jako banku s nejnižším poplatkovým zatížením tuzemského bezhotovostního platebního styku.

5. Případová studie

V případové studii se budu zabývat problematikou přímého bankovníctví pro potřeby firem. Pro analýzu konkrétního případu jsem si vybrala firmu ACZ – NB s.r.o. V úvodu kapitoly se zaměřím na kritéria, která hrají nejdůležitější roli pro podniky při výběru banky. Potom se již budu věnovat vybrané firmě a podrobněji rozeberu její situaci v oblasti platebního styku a používaných služeb přímého a nepřímého bankovníctví. Na závěr provedu návrh vhodného řešení pro firmu pro zlepšení stávající situace.

5.1 Podniková kritéria při výběru banky

Pro vymezení kritérií, kterými se řídí podniky při výběru banky, použiji výsledky průzkumu, který provedla kancelář Arthur D. Little v Německu a v České republice. Arthur D. Little je globální poradenská společnost specializující se na podnikové strategie a manažerské operace. Své služby poskytuje velkým korporacím a organizacím po celém světě. [8] V roce 2006 sestavila tato společnost dotazník, který měl být základem studie zaměřené na otázky nákladů a služeb hotovostního a bezhotovostního platebního styku. Průzkum byl nejdříve proveden v Německu prostřednictvím rozeslaných dotazníků firmám. Po menší úpravě dotazníku pro podmínky českého bankovního trhu proběhlo dotazníkové šetření na území České republiky pod záštitou České bankovní asociace a Svazu průmyslu a dopravy ČR. Osloveny byly velké podniky s obratem 75 až 1500 mil. Kč a s 50 až 1500 zaměstnanci. Vybírány byly zejména firmy figurující jako vedoucí společnosti ve svém oboru. Struktura dotazníku byla rozdělena na následující čtyři oblasti včetně prostoru pro vlastní komentáře [15]:

- Obecné informace:
 - objemy a typ transakcí,
 - vztahy banky ke klientům,
 - charakteristika klienta a jeho preferencí.
- Údaje o transakcích platebního styku:
 - tuzemské a zahraniční platby, řízení hotovosti,

- schopnost bank poskytovat kvalitní služby,
- hodnocení výše poplatků zákazníky.
- Mezinárodní obchod (dokumentární platby a operace v cizích měnách):
 - nástroje dokumentárních plateb,
 - hodnocení služeb bank (zejména jejich kvality zákazníky),
 - hodnocení poplatků za transakce.
- Další informace k hodnocení zapojených bank do poskytování finančních služeb podnikům:
 - vnímání banky jako partnera pro finanční služby, požadavky na rozvoj služeb a jejich preference,
 - důležitost dostupnosti cizích zdrojů a jiné.

Cílem průzkumu bylo analyzovat platební styk z pohledu podniků, zejména preference při výběru banky a spokojenost se službami tuzemských bank. Na základě výsledků průzkumu byla vyhodnocena nejdůležitější kritéria při rozhodování firem o výběru banky. Stupnice hlavních kritérií seřazených sestupně od nejdůležitějších byla následující [15]:

- 1) úroveň poskytovaných služeb,
- 2) elektronické bankovníctví,
- 3) rychlost prováděných transakcí,
- 4) možnost nastavení parametrů pro své potřeby.

Jako další důležité vlastnosti, kterými by měla banka disponovat, uvedly firmy flexibilitu, spolehlivost a komplexnost nabízených služeb. Z průzkumu vyplynulo, že za méně důležitou je považována cena prováděných transakcí a existence pobočkové sítě, čemuž odpovídá současný trend preference elektronické komunikace mezi bankou a klientem. Velmi zjednodušenou verzi průzkumu jsem sama provedla ve vybrané společnosti ACZ – NB s.r.o. Výsledky průzkumu budou prezentovány v další části této kapitoly. [15]

5.2 Profil vybrané společnosti

Firma ACZ – NB s.r.o. se zabývá výstavbou a rekonstrukcí bytových, občanských a průmyslových staveb s působností po celé České republice. Byla založena 1. 7. 2004 sloučením dvou firem - fyzických osob Vladimír Illich a František Zima, které působily již od roku 1992. V současné době má firma pouze jednoho společníka a zároveň majitele pana Františka Zimu. Celkový počet 15 zaměstnanců tvoří 12 pracovníků odborných stavebních profesí a 3 pracovníci technického zaměření. Firma má dále k dispozici několik autorizovaných osob pro provádění stavebních prací. Roční obrát se pohybuje mezi 10 až 12 mil. Kč. Během let, kdy rozvoj společnosti a působnost v České republice zaznamenaly největší rozmach, se její činnost rozšířila do obchodní sféry, kde působí v oblasti prodeje stavebních hmot. [20]

Dosavadní technické vybavení firmy a dlouholeté zkušenosti s výstavbou jí umožňují zabývat se náročnými projekty, které jsou řešeny v rámci specifických požadavků zákazníků. Často se jedná o složité či technicky náročně zpracovatelné stavby. Nejen u objektů novostaveb, ale i při rekonstrukcích na památkově chráněných objektech používá ty nejkvalitnější stavební materiály, které splňují veškeré požadované vlastnosti. Společnost zprostředkovává výstavbu bytových a občanských budov řešených tzv. na klíč v pozici výhradního dodavatele nebo zajištěním stavebních dodávek a specializovaných prací. Kromě stavební výroby se firma zabývá inženýrskou činností a zajišťuje vypracování projektů včetně finančních rozpočtů veškerých stavebních prací, marketingové propagace a využití nejnovějších technologií. [20]

Mezi nejprestižnější zakázky firmy patří rekonstrukce zámku Chotělice, ve kterém má sídlo Ústav sociální péče pro mentálně postiženou mládež. Rekonstrukce probíhala pod přísným dohledem památkového úřadu za účelem zachování historického rázu v celém areálu objektu. Firma svým odborným přístupem prokázala schopnost komplexního řešení s ohledem na přísné podmínky památkově chráněných objektů. Firma pracuje na svém neustálém rozvoji prostřednictvím investic do výrobních prostředků a soustavné snahy o předávání dokonale provedených prací. Samozřejmostí je poskytování záruk a servisu pro prováděné i předané zakázky. [20]

5.3 Bankovní služby využívané ve firmě ACZ – NB s.r.o.

Analýzu dané problematiky ve firmě ACZ – NB s.r.o. jsem zahájila od samého počátku, za který považuji výběr banky pro firemní účet. Provedla jsem jednoduchý průzkum s cílem zjistit preference firmy při rozhodování v této situaci. Na základě výsledků dotazníkového šetření poradenské společnosti Arthur D. Little jsem vybrala šest hlavních kritérií, které podle mého názoru nejvíce ovlivňují rozhodování při výběru banky v případě malé firmy. Majitel firmy přisoudil jednotlivým kritériím následující pořadí počínaje nejdůležitějším:

- 1) spolehlivost,
- 2) úroveň poskytovaných služeb,
- 3) rychlost prováděných transakcí,
- 4) existence pobočkové sítě,
- 5) cena transakcí a ostatní poplatky,
- 6) elektronické bankovníctví.

Je tedy zřejmé, že na prvním místě je pro firmu spolehlivost finanční instituce a vysoká úroveň poskytovaných služeb. Při průměrném počtu 60 až 70 příchozích a odchozích položek za měsíc chce mít firma jistotu, že její finanční prostředky jsou spolehlivě zabezpečeny a veškeré transakce proběhnou v pořádku a bez problémů [20]. S tím souvisí také rychlost prováděných transakcí platebního styku, která následuje ve výčtu kritérií. Veškeré transakce provádí firma prostřednictvím papírového nosiče na přepážce banky, a proto upřednostňuje dostupnost poboček před elektronickým bankovníctvím. K uspořádání uvedených kritérií majitel firmy dodal, že banku by vždy vybíral s ohledem na důvěryhodnost a velký vliv přisuzuje zkušenostem plynoucím z dosavadního užívání služeb určité banky. Zároveň zdůrazňuje, že cena transakcí nepředstavuje pro firmu rozhodující kritérium, což potvrzuje pátá pozice mezi šesti vybranými kritérii.

Slova majitele potvrzuje skutečnost, že firma má své bezhotovostní finanční prostředky uloženy na účtu vedeném u České spořitelny. Při rozhodování o výběru banky se majitel firmy řídil dosavadními zkušenostmi, které získal využíváním služeb České spořitelny prostřednictvím svého osobního účtu a s uvedenou bankou byl vždy velice spokojen. Firma

ACZ – NB s.r.o. má u České spořitelny vedený běžný účet v české měně, ke kterému má zároveň sjednanou službu přímého bankovníctví SERVIS 24. [20] Běžný účet v české měně České spořitelny je určen pro podnikatele a malé firmy, veřejný sektor a neziskový sektor. K účtu lze sjednat velké množství navazujících produktů a služeb, které slouží k zajištění potřeb spojených s podnikatelskou a provozní činností. Samozřejmostí je výběr z bohaté nabídky mezinárodních služebních platebních karet či zmocnění k nakládání s prostředky na účtu dalším osobám. Banka garantuje zákonné pojištění veškerých vkladů na běžných účtech. Účet je možné sjednat na základě písemné smlouvy uzavřené mezi majitelem účtu a Českou spořitelnou. K uzavření smlouvy je nutné prokázání právní subjektivity a totožnosti a podmínkou je složení základního vkladu při zřízení účtu. Základní operace, které je možno provádět s finančními prostředky na běžném účtu v české měně jsou následující [9]:

- bezhotovostní úhrady plateb pomocí služeb přímého bankovníctví nebo jednorázových příkazů k úhradě,
- bezhotovostní úhrady pravidelně se opakujících plateb pomocí trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem,
- platby za zboží a služby u obchodníků prostřednictvím služebních platebních karet,
- hotovostní výběry v široké síti bankomatů nebo na přepážkách České spořitelny,
- hotovostní vklady na přepážkách České spořitelny,
- změna disponujících osob.

K účtu je možné zdarma sjednat službu přímého bankovníctví SERVIS 24, která zahrnuje produkty telefonního, mobilního a internetového bankovníctví. Další možností je sjednání služby BUSINESS 24 určenou zejména pro firemní klientelu, avšak tato služba poskytuje pouze internetové bankovníctví a vzhledem k nákladům na službu je pro malé firmy podle mého názoru nevýhodná. Firma ACZ – NB s.r.o. je klientem služby SERVIS 24, avšak zdaleka nevyužívá všechny možnosti, které jsou v rámci produktu poskytovány. Přímé bankovníctví pro firmu znamená pouze přístup na účet prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking za účelem přehledu a kontroly provedených transakcí. Veškeré bankovní operace jsou prováděny prostřednictvím pracovníka na přepážce banky. Firma tak činí z důvodu nedůvěry Internetu a dostatečnému zabezpečení internetových aplikací.

Vzhledem k častým návštěvám pobočky nemá firma potřebu využívat ani další kanály přímého bankovníctví, kterými jsou SERVIS 24 Telebanking a SERVIS 24 GSM banking. Firmě tento způsob platebního styku přináší znatelně vyšší náklady v podobě vysokých poplatků za služby prováděné na přepážce banky a za zmínku stojí také měsíční paušální poplatek za vedení služeb přímého bankovníctví, které nejsou téměř využívány. Za další nevýhodu považují časovou náročnost, kterou vyžaduje návštěva poboček, čekání ve frontách a vypisování papírových formulářů pro požadované operace. Problémem může být v určitých naléhavých situacích závislost na otevírací době bankovních poboček. Cílem mé případové studie je zhodnotit stávající situaci firmy ACZ – NB s.r.o. z hlediska platebního styku a na základě poznatků z předchozích kapitol diplomové práce nalézt a prezentovat pro firmu výhodnější řešení pro zlepšení dané situace.

5.4 Analýza bankovních produktů na trhu a návrh vlastního řešení

Na základě poznatků a skutečností z předchozí subkapitoly považuji za první krok ke změně stávající situace využívání služeb přímého bankovníctví, které má firma v rámci svého běžného účtu u České spořitelny k dispozici. Veškeré produkty služby SERVIS 24 byly popsány v kapitole *Analýza produktů přímého bankovníctví vybraných bank*. Zopakuji zde proto pouze kategorie poskytovaných služeb a operací prostřednictvím přímého bankovníctví SERVIS 24, které by mohly znamenat přínos pro firmu ACZ – NB s.r.o.

První oblast je zaměřena na **uživatele** a umožňuje správu hesel, kontaktních údajů, zabezpečení internetové aplikace a další. Zde si firma může nastavit nejvyšší úroveň zabezpečení aplikace SERVIS 24 Internetbanking, což by mohlo pomoci zlepšit její nedůvěru Internetu a odstranit obavy ze zneužití. [9]

Správa účtu slouží k nastavení limitů transakcí, které také snižují možnost neoprávněného užití finančních prostředků na účtu. Praktickou součástí aplikace je nastavení automatického zasílání informací o stavu a pohybu na účtu, včetně zvolení formy zprávy s požadovanými informacemi. Firma se tak dozví o každé transakci v okamžiku jejího zaznamenání a nemusí se neustále namátkově přihlašovat do aplikace internetbankingu pro

kontrolu těchto transakcí. Bez návštěvy pobočky může majitel firmy určovat disponenty účtu a nastavit jejich práva. [9]

Za hlavní přínos pro firmu považují **zadávání transakcí** prostřednictvím některé z aplikací služby SERVIS 24. Vzhledem k tomu, že odchozí položky tvoří většinu z průměrného počtu 60 až 70 položek za měsíc, považují za nejlepší volbu internetové bankovníctví SERVIS 24 Internetbanking. Doposud firma využívá tuto aplikaci pouze pro kontrolu provedených transakcí a zůstatků. Přínosné pro ni však můžou být i další dostupné informace o jejím běžném korunovém účtu. K dispozici má přehled o hromadných příkazech, trvalých příkazech k úhradě, souhlasech s inkasem, trvalých příkazech k inkasu a další. [9] Samotné zadávání příkazů k úhradě a nastavení trvalých příkazů by se projevilo v úbytku nákladů v podobě výrazně nižších poplatků za jednotlivé transakce. Zahraniční platební styk firma nevyužívá a nedisponuje ani žádným účtem v cizí měně. Přímé bankovníctví nabízí také jednoduchý přístup k informacím o platebních kartách. Úvěrové, pojistné ani další produkty České spořitelny firma nevyužívá a neinvestuje finanční prostředky do podílových fondů.

Největší vypovídací schopnost pro firmu bude mít podle mého názoru porovnání nákladů bankovních služeb využívaných na pobočce a prostřednictvím přímého bankovníctví. Na základě dat a informací poskytnutých majitelem firmy ACZ – NB s.r.o. jsem provedla analýzu nákladů bankovních služeb za měsíc listopad 2009 a přehled jednotlivých položek jsem uspořádala do tabulky 9. Vybrala jsem hlavní položky, na které má vliv používání přímého bankovníctví a pro potřeby pozdějšího srovnání s produktem jiné banky jsem do tabulky uvedla i další položky, které ovlivňují měsíční náklady bankovních služeb firmy.

Tab. 9

Přehled skutečných měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. bez využití přímého bankovníctví

Položka	Počet položek (v ks za 1 měsíc)	Poplatek (v Kč za 1 ks)	Celkem
Vedení běžného účtu	1	45,-	45,-
Vedení služby SERVIS 24 Internetbanking	1	100,- ¹⁾	100,-
Zaslání měsíčního výpisu z účtu poštou	1	25,-	25,-
Příkaz k úhradě	44	8,-	352,-
Trvalý příkaz k úhradě	1	5,-	5
Souhlas s inkasem	1	5,-	5
Výběr hotovosti dokladem na přepážce	4	23,-	92,-
Příchozí položky	8	5,-	40,-
Náklady celkem	-	-	664,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [20].

¹⁾ Cena 100,- Kč zahrnuje celý balíček služeb přímého bankovníctví SERVIS 24.

Částka 664,- Kč představuje celkové měsíční náklady hlavních položek bezhotovostního a hotovostního platebního styku, pro který firma využívá běžný účet v české měně a s ním spojených bankovních služeb České spořitelny. Produkt přímého bankovníctví SERVIS 24 má firma k účtu sjednaný, avšak jeho služeb nevyužívá. Pro tabulku 10 použijí stejná data a informace poskytnutá majitelem firmy, ale v případě nákladů za jednotlivé položky se budu řídit výší poplatků stanovených pro provádění transakcí prostřednictvím internetového bankovníctví České spořitelny SERVIS 24 Internetbanking.

Tab. 10

Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. s využíváním internetového bankovníctví ČS

Položka	Počet položek (v ks za 1 měsíc)	Poplatek (v Kč za 1 ks)	Celkem
Vedení běžného účtu	1	45,-	45,-
Vedení služby SERVIS 24 Internetbanking	1	100,- ¹⁾	100,-
Zaslání měsíčního výpisu z účtu poštou	1	25,-	25,-
Příkaz k úhradě	44	2,-	88,-
Trvalý příkaz k úhradě	1	5,-	5,-
Souhlas s inkasem	1	5,-	5,-
Výběr hotovosti dokladem na přepážce	4	23,-	92,-
Příchozí položky	8	5,-	40,-
Náklady celkem	-	-	400,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [20].

¹⁾ Cena 100,- Kč zahrnuje celý balíček služeb přímého bankovníctví SERVIS 24.

Celková částka měsíčních nákladů klesla při používání služeb internetového bankovníctví na 400,- Kč, ačkoliv změnu lze zaznamenat pouze ve čtvrtém řádku tabulky, který uvádí náklady na odchozí položku Příkaz k úhradě. Výsledkem je měsíční úspora nákladů ve výši 264,- Kč. Kromě tohoto jednoznačného finančního ukazatele jsou zde však další výhody, především časová úspora a vyšší flexibilita v podobě nezávislosti na otevírací době bankovních poboček.

Firma může dále využít některou ze zvýhodněných nabídek služeb, které banka nabízí v rámci běžného účtu v české měně. V případě firmy ACZ – NB s.r.o. bych zvolila Program PROFIT lig, určený pro malé firmy a podnikatele. Jedná se o balíček služeb, který zahrnuje běžný účet v české měně, debetní platební kartu MC Business a veškeré služby přímého bankovníctví SERVIS 24. Cena balíčku je 159,- Kč a zahrnuje následující [9]:

- správa a vedení běžného účtu,
- vydání a používání platební karty MC Business,
- poskytování služby SERVIS 24,
- měsíčně 2 výběry hotovosti debetní kartou z bankomatů České spořitelny,
- měsíčně 10 příkazů k úhradě zadaných prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking.

Tabulka 11 obsahuje upravené položky v případě, že by firma byla klientem Programu PROFIT light. Počet jednotlivých položek zůstává stejný na základě dat a informací poskytnutých majitelem firmy.

Tab. 11

Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb firmy ACZ – NB s.r.o. v rámci Programu PROFIT light s využíváním internetového bankovníctví ČS

Položka	Počet položek (v ks za 1 měsíc)	Poplatek (v Kč za 1 ks)	Celkem
Cena balíčku PROFIT light	1	159,-	159,-
Vedení běžného účtu	1	v ceně balíčku	0,-
Vedení služby SERVIS 24 Internetbanking	1	v ceně balíčku	0,-
Zaslání měsíčního výpisu z účtu poštou	1	25,-	25,-
Příkaz k úhradě	10	v ceně balíčku	0,-
Příkaz k úhradě	34	2,-	68,-
Trvalý příkaz k úhradě	1	5,-	5,-
Souhlas s inkasem	1	5,-	5,-
Výběr hotovosti dokladem na přepážce	4	23,-	92,-
Příchozí položky	8	5,-	40,-
Náklady celkem	-	-	394,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [9], [20].

Celkové měsíční náklady se v tomto případě opět snížily, rozdíl oproti celkové částce nákladů z tabulky 10 činí 6,- Kč. Jedná se pouze o nepatrnou částku, avšak rozhodování firmy o případném využívání produktu by mohla ovlivnit zvýhodněná nabídka služeb spojená s debetní kartou MC Business, která je součástí Programu PROFIT lig.

5.5 Analýza produktů ostatních bank

Ve svém průzkumu a hledání vhodného řešení pro firmu ACZ – NB s.r.o. jsem upustila od omezení nabídky pouze na služby České spořitelny a zaměřila jsem se také na nabídku dalších dvou dominantních bank na českém trhu, kterými jsou Komerční banka a ČSOB. Analýza nákladů bankovních služeb uvedených bank vycházející z dat firmy ACZ – NB s.r.o. umožní mezibankovní srovnání vybraných produktů pro potřeby podnikatelů a malých firem a poskytne přehled o situaci na tuzemském bankovním trhu. Z každé banky jsem vybrala dva produkty z nabídky pro podnikatele a firmy. Prvním produktem je základní forma vedení běžného účtu a v druhém případě jsem zvolila zvýhodněný balíček služeb, který podle mého názoru nejlépe odpovídá potřebám firmy ACZ – NB s.r.o.

Tabulka 12 obsahuje náklady bankovních služeb v případě běžného účtu v české měně vedeného u ČSOB. Běžný účet umožňuje standardní platební styk prostřednictvím jednorázových a trvalých příkazů k úhradě, k inkasu a plateb SIPO. V ceně vedení účtu je měsíční výpis účtu zasílaný poštou. K účtu je možné zdarma sjednat služby přímého bankovníctví. V případě internetového bankovníctví ČSOB Internetbankign 24 je podmínkou kombinace se službou telefonního bankovníctví ČSOB Linka 24. [10]

Tab. 12

Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. s využíváním internetového bankovníctví ČSOB

Položka	Počet položek (v ks za 1 měsíc)	Poplatek (v Kč za 1 ks)	Celkem
Vedení běžného účtu	1	120,-	120,-
Internetové bankovníctví ČSOB Internetbanking 24	1	20,- ¹⁾	20,-
Zaslání měsíčního výpisu z účtu poštou	1	v ceně konta	0,-
Příkaz k úhradě	44	3,-	132,-
Trvalý příkaz k úhradě	1	3,-	3,-
Souhlas s inkasem	1	6,-	6,-
Výběr hotovosti na přepážce	4	60,-	240,-
Příchozí položky	8	6,-	48,-
Náklady celkem	-	-	569,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [10], [20].

¹⁾ Služba ČSOB Internetbanking 24 se poskytuje pouze v kombinaci se službou ČSOB Linka 24. Cena 20,- Kč je měsíční paušál za kombinaci těchto dvou služeb.

Z nabídky zvýhodněných balíčků služeb pro firmy jsem s ohledem na cenu balíčku a počet prováděných transakcí firmy ACZ – NB s.r.o. za měsíc vybrala ČSOB Podnikatelské konto. Konto je určené živnostníkům, drobným podnikatelům a menším firmám se sídlem nebo místem podnikání v ČR. Měsíční poplatek za vedení konta je 165,- Kč a cena obsahuje [10]:

- 10 tuzemských elektronických plateb (včetně trvalých příkazů),
- 5 tuzemských příchozích plateb,
- mezinárodní platební karta VISA Electron s pojištěním proti ztrátě a krádeži,
- jedna transakce tuzemského platebního styku zadaná písemnou formou prostřednictvím sběrného boxu,
- služby elektronického bankovníctví ČSOB.

Uvedené výhody ovlivňují výši nákladů bankovních služeb, jak znázorňuje tabulka 13.

Tab. 13

Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. v rámci balíčku ČSOB Podnikatelské konto s využíváním internetového bankovníctví

Položka	Počet položek (v ks za 1 měsíc)	Poplatek (v Kč za 1 ks)	Celkem
Vedení běžného účtu	1	165,-	165,-
Internetové bankovníctví ČSOB Internetbanking 24	1	v ceně konta	0,-
Zaslání měsíčního výpisu z účtu poštou	1	v ceně konta	0,-
Příkaz k úhradě	10	v ceně konta	0,-
Příkaz k úhradě	34	3,-	102,-
Trvalý příkaz k úhradě	1	3,-	3,-
Souhlas s inkasem	1	6,-	6,-
Výběr hotovosti na přepážce	4	60,-	240,-
Příchozí položky	5	v ceně konta	0,-
Příchozí položky	3	6,-	18,-
Náklady celkem	-	-	534,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [10], [20].

První pohled na tabulky 12 a 13 ukazuje, že celkové náklady jsou v obou případech vyšší, než v případě využívání služeb České spořitelny prostřednictvím internetového bankovníctví. Vedení běžného účtu u ČSOB z hlediska poplatků za základní položky je o 169,- Kč měsíčně dražší než vedení účtu u stávající banky. Zvýhodněný balíček služeb splňuje svůj účel a celkové náklady snižuje, avšak částka není stejně jako v případě České spořitelny vysoká a představuje úsporu nákladů ve výši 35,- Kč za měsíc.

Základní produkt Komerční banky tvoří běžný účet v české měně určený pro podnikatele a menší firmy. Účet slouží k ukládání finančních prostředků a k provádění hotovostního i

bezhotovostního platebního styku. Umožňuje získat další navazující produkty, zejména služby přímého bankovníctví. Náklady pro firmu ACZ – NB s.r.o. v případě využívání bankovních služeb Komerční banky obsahuje tabulka 14. [12]

Tab. 14

Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. s využíváním internetového bankovníctví KB

Položka	Počet položek (v ks za 1 měsíc)	Poplatek (v Kč za 1 ks)	Celkem
Vedení běžného účtu	1	100,-	100,-
Internetové bankovníctví Mojobanka	1	170,-	170,-
Zaslání měsíčního výpisu z účtu poštou	1	20,-	20,-
Příkaz k úhradě	44	4,-	176,-
Trvalý příkaz k úhradě	1	6,-	6,-
Souhlas s inkasem	1	6,-	6,-
Výběr hotovosti na přepážce	4	60,-	240,-
Příchozí položky	8	5,-	40,-
Náklady celkem	-	-	758,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [12], [20].

Také Komerční banka nabízí zvýhodněné balíčky služeb pro různorodé potřeby firem. Pro firmu ACZ – NB s.r.o. je z mého pohledu nejvýhodnější balíček Efekt s moderními nástroji pro efektivní řízení firemních financí. Základem balíčku je běžný korunový účet s měsíčními výpisy zasílanými poštou. Cena balíčku je 234,- Kč za měsíc a zahrnuje [12]:

- vedení běžného účtu,
- služební mezinárodní platební karta Dynamic Card,
- telefonní nebo internetové bankovníctví,
- pět odchozích transakcí provedených prostřednictvím přímého bankovníctví,

- pět příchozích transakcí.

Tabulka 15 znázorňuje přehled měsíčních nákladů v případě, že by firma ACZ – NB s.r.o. vlastnila běžný korunový účet u Komerční banky a využívala služeb balíčku Efekt.

Tab. 15

Analýza měsíčních nákladů bankovních služeb běžného korunového účtu firmy ACZ – NB s.r.o. v rámci balíčku KB Efekt s využíváním internetového bankovníctví

Položka	Počet položek (v ks za 1 měsíc)	Poplatek (v Kč za 1 ks)	Celkem
Cena balíčku	1	234,-	234,-
Vedení běžného účtu	1	v ceně balíčku	0,-
Internetové bankovníctví Mojobanka	1	v ceně balíčku	0,-
Zaslání měsíčního výpisu z účtu poštou	1	20,-	20,-
Příkaz k úhradě	5	v ceně balíčku	0,-
Příkaz k úhradě	39	4,-	156,-
Trvalý příkaz k úhradě	1	6,-	6,-
Souhlas s inkasem	1	6,-	6,-
Výběr hotovosti na přepážce	4	60,-	240,-
Příchozí položky	5	v ceně balíčku	0,-
Příchozí položky	3	5,-	15,-
Náklady celkem	-	-	677,-

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [12], [20].

Údaje v tabulce 14 a 15 potvrzují pozici České spořitelny jako banky s nejnižšími poplatky za hlavní položky běžného korunového účtu vzniklé při využívání bankovních služeb firmy ACZ – NB s.r.o. Využití zvýhodněného balíčku Efekt snižuje celkové náklady o 81,- Kč za měsíc, avšak v porovnání s tabulkou 10 či 11 se stále jedná o znatelně vyšší částku. Z provedené analýzy tří největších bank na českém trhu za použití dat a informací

týkajících se využívání bankovních služeb firmy ACZ – NB s.r.o. vyplývá skutečnost, že nejlevnější služby poskytuje Česká spořitelna, naopak nejdražší bankou je Komerční banka. Velkou roli zde hrají vysoké poplatky za výběr hotovosti na bankovní přepážce v případě ČSOB a Komerční banky. V případě příchozích a odchozích položek rozdíly v poplatcích nejsou tak vysoké.

Závěrem lze říci, že majitel firmy ACZ - NB s.r.o. se rozhodl správně při výběru České spořitelny pro využívání bankovních služeb, ačkoliv tak provedl především na základě spokojenosti a zkušeností s dosavadním využíváním jejích služeb bez předchozí analýzy nákladů s tím spojených. Firma ale nevyužívá veškeré dostupné služby a možnosti v podobě přímého bankovníctví a to pro ni znamená vyšší náklady platebního styku. Největší vliv má používání přímého bankovníctví na platební transakce a při průměrném počtu 60 až 70 transakcí za měsíc je úspora nákladů znatelná. Bezpečnost aplikací přímého bankovníctví je pro banky na prvním místě a nabízejí svým klientům možnost úrovně zabezpečení podle jejich výběru. Nedůvěru tomuto modernímu způsobu komunikace s bankou považují za zbytečnou a majiteli firmy ACZ – NB s.r.o. bych doporučila přehodnotit toto stanovisko a začít využívat všechny možnosti, které služby přímého bankovníctví nabízejí. Pro firmu by to znamenalo přínos v podobě úspory nákladů, časové nezávislosti a pohodlnější a jednodušší provádění platebního styku.

6. Závěr

Přímé bankovníctví je dnes již nedílnou součástí nabídky bankovních produktů tuzemských bank. Mnohé bankovní domy v něm vidí příležitost odlišit se a považují ho za nástroj, který může učinit nabídku služeb více atraktivní pro stávající klienty a podpořit snahu získat klienty nové. Za tímto účelem pracují banky nepřetržitě na vytváření různých inovací a doplňkových služeb k nabízeným produktům.

Jedním z cílů mé diplomové práce byla analýza dané problematiky v rámci tuzemského trhu. Pro tento účel jsem vybrala tři dominantní bankovní domy u nás s největším počtem klientů – Českou spořitelnu, Komerční banku a ČSOB. Zaměřila jsem se na nabídku produktů přímého bankovníctví pro soukromou klientelu, zejména na operace, které je možné provést prostřednictvím jednotlivých komunikačních kanálů, včetně poskytovaných informací. Pro porovnání daných produktů jsem zvolila cenové hledisko a několik různých položek, které jsou zatěžovány poplatky. Na základě zjištěných údajů považuji nabídku přímého bankovníctví tří největších tuzemských bank za dostačující se službami na vysoké úrovni. Klient má ve všech třech případech možnost při založení účtu sjednat si zdarma telefonní, mobilní či internetové bankovníctví, některé banky poskytují kompletní balíček obsahující všechny tyto aplikace dohromady. Nabídka operací se liší v závislosti na používané aplikaci a bance, ale bylo by možné vyčlenit základní operace, které jsou součástí standardní nabídky každé banky. Rozhodování klienta při výběru banky může být však ovlivněno doplňkovými službami, kterými se banky snaží od svých konkurentů odlišit. Cenové rozdíly jsou nejvíce patrné z hlediska měsíčního paušálu za vedení služby, v případě ostatních položek se výše poplatků pohybuje na podobné úrovni. Za důležitou součást aplikací považuji klientský servis v podobě příruček, demo verzí a odborné pomoci na bezplatné telefonní lince, který je samozřejmostí pro všechny banky.

Neopomenula jsem ani nabídku produktů přímého bankovníctví pro potřeby firem. Pro aplikaci této problematiky do praxe jsem si zvolila firmu ACZ – NB s.r.o. zabývající se kompletními dodávkami stavebních prací. Firma vlastní běžný účet u České spořitelny včetně balíčku služeb telefonního, mobilního a internetového bankovníctví, které však nevyužívá. Také v tomto případě jsem provedla cenové srovnání aplikované na vybranou

firmu. Vymezila jsem současné náklady bankovních služeb a náklady v případě, že by firma prováděla platební operace prostřednictvím internetového bankovníctví, které jsem určila jako optimální řešení pro potřeby firmy. Výsledky analýzy potvrdily přínos při využívání přímého bankovníctví, který se projevil zejména v úspoře nákladů. Zaměřila jsem se také na odpovídající nabídku produktů Komerční banky a ČSOB, které doplňují trojici dominantních bank na tuzemském trhu. Na základě komparace jednotlivých bank jsem dospěla k nejvhodnějšímu řešení pro bankovníctví firmy ACZ – NB s.r.o., které spatřuji ve využívání služeb stávající banky současně s prováděním platebních operací prostřednictvím internetového bankovníctví.

Při volbě tématu pro zpracování své diplomové práce jsem vycházela z vlastních zkušeností s užíváním služeb přímého bankovníctví v rámci svého běžného korunového účtu. Veškeré transakce provádím prostřednictvím internetového bankovníctví, které mi také poskytuje všechny potřebné informace. Zajímaly mě teoretické aspekty této problematiky včetně historického vývoje a současných možností v rámci nabídky tří největších bank na tuzemském trhu. Během zpracování jednotlivých kapitol jsem se podrobněji seznámila s fungováním a službami jednotlivých bank. Přínosem pro mě byla také spolupráce s majitelem firmy ACZ – NB s.r.o., která mi umožnila nahlédnout do fungování a správy firemních financí v rámci každodenní činnosti firmy.

Seznam použitých zdrojů

CITACE

Literatura:

- [1] DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. vyd. Praha: Linde Praha, 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.
- [2] JUŘÍK, P. *Encyklopedie platebních karet*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 312 s. ISBN 80-247-0685-7.
- [3] LANDOROVÁ, A. a kol. *Obchodní bankovníctví*. 1. vyd. Liberec: TUL, 2007. 218 s. ISBN 978-80-7372-191-6.
- [4] PŘÁDKA, M. a KALA, J. *Elektronické bankovníctví*. 3.vyd. Praha: Computer Press, 2003. 166 s. ISBN 80-7226-328-5.
- [5] REVENDA, Z., a kol. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005. 632 s. ISBN 978-80-7261-132-4.

Cizojazyčná literatura:

- [6] MULLINEUX, A. W. and MURINDE, V. *Handbook of International Banking*. 1st ed. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2003. 756 p. ISBN 184064-093-6.

Periodikum:

- [7] DANIHELKA, L. *Nové produkty v bankovním sektoru a jejich podpora IT*. Bankovníctví. 2009, roč. 17, č. 6-7, s. 38. ISSN 1212-4273.

Internetové zdroje:

- [8] Arthur D. Little [online]. [cit. 2009-12-20]. Dostupné z WWW: <<http://www.adlittle.com/home.html>>.
- [9] Česká spořitelna – Banka roku 2009 [online]. [cit. 2009-11-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/appmanager/portal/banka>>.
- [10] ČSOB – Úvodní stránka [online]. ČSOB, 2009 [cit. 2009-12-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>>.
- [11] Finance.cz – banky, kalkulačky, spoření, kurzy měn [online]. Finance media, 2000-2009 [cit. 2009-11-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.finance.cz/>>.
- [12] Komerční banka – Home [online]. Komerční banka, 2006 [cit. 2009-12-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/>>.
- [13] MACHALA, K. Za pět let budeme platit jinak. *Za pět let budeme platit jinak | BANKOVNICTVÍ.IHNED.CZ – Fokus* [online]. Economia, 1996-2009 [cit. 2009-11-14]. Dostupné z WWW: <http://vyhledavani.ihned.cz/109-38332990-on-p%F8%EDm%E9+bankovnictv%ED-M00000_d-fb>
- [14] ONDŘÍČKOVÁ, A. Bankomaty, které přijímají vklad. *Bankomaty, které přijímají vklad | HN.IHNED.CZ – moje hn* [online]. Economia, 1996-2009 [cit. 2009-11-13]. Dostupné z WWW: <http://vyhledavani.ihned.cz/109-38796520-on-depozitn%ED+bankomaty-M00000_d-6a>.
- [15] PRAŽÁK, B. Platební styk pohledem podniků. *Platební styk pohledem podniků | BANKOVNICTVÍ.IHNED.CZ – Komerční bankovníctví* [online]. Economia, 1996-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupné z WWW: <http://vyhledavani.ihned.cz/109-22416230-on-arthur+d.+little-M00000_d-04>.

- [16] Sdružení pro bankovní karty ČR. [online]. SBK, 2004-2009 [cit. 2009-11-12]. Dostupné z WWW: <http://www.bankovnikarty.cz/web_sbk/main_page/czech/main_cz.htm>.
- [17] ŠALANDA, R. Banka v mobilu se komfortem blíží internetu. *Banka v mobilu se komfortem blíží internetu | hn.inhned.cz* - [online]. Economia, 1996-2009 [cit. 2009-11-14]. Dostupné z WWW: <http://vyhledavani.ihned.cz/109-18590110-on-gsm+banking-M00000_d-27>.
- [18] ŠALANDA, R. K zaplacení složenky je třeba jen signál. *K zaplacení složenky je třeba jen signál | hn.ihned.cz* - [online]. Economia, 1996-2009 [cit. 2009-11-14]. Dostupné z WWW: <http://vyhledavani.ihned.cz/109-22895495-on-gsm+banking-M00000_d-94>.
- [19] *Telecoms Analysis Reports from Juniper Research* [online]. Juniper Research, 2006 [cit. 2009-11-02]. Dostupné z WWW: <<http://juniperresearch.com/index.php>>.

Ostatní zdroje:

- [20] Interní dokumenty společnosti ACZ – NB s.r.o.

BIBLIOGRAFIE

- [21] Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách. *Zákony – Vyhledávání – Portál veřejné správy České republiky* [online]. Ministerstvo vnitra, 2003-2009 [cit. 2009-11-08]. Dostupné z WWW: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=21/1992&PC_8411_l=21/1992&PC_8411_ps=10#10821>.

- [22] Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku. *Ministerstvo financí České republiky* : *Zákon č. 284/2009 Sb.* [online]. Ministerstvo financí ČR, 2005 [cit. 2009-11-08]. Dostupné z WWW:
<http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/legislativa_50755.html>.

Seznam příloh

PŘÍLOHA č. 1: Počet a objem transakcí v ATM v ČR celkem za rok 2008 (1 strana)

PŘÍLOHA č. 2: Postup při transakci cash back v případě České spořitelny (2 strany)

PŘÍLOHA č. 3: Průběh transakce provedené kartou a její zúčtování (1 strana)

PŘÍLOHA č. 4: Přehled duálních bankomatů ke dni 26. 10. 2009 (1 strana)

PŘÍLOHA č. 5: Návod k použití vkladového bankomatu České spořitelny (2 strany)

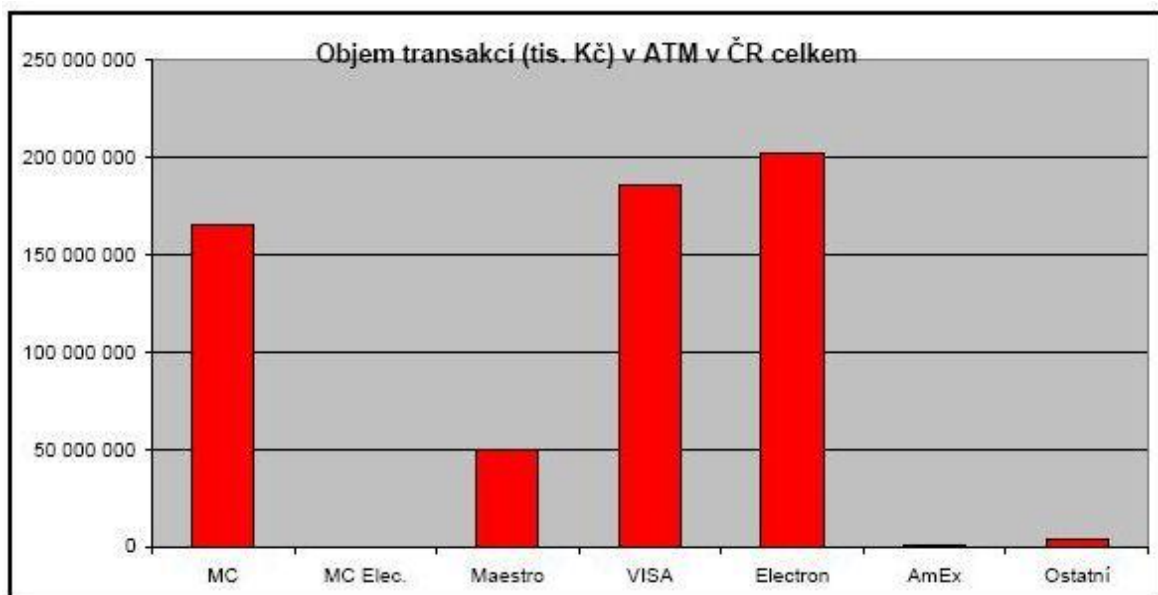
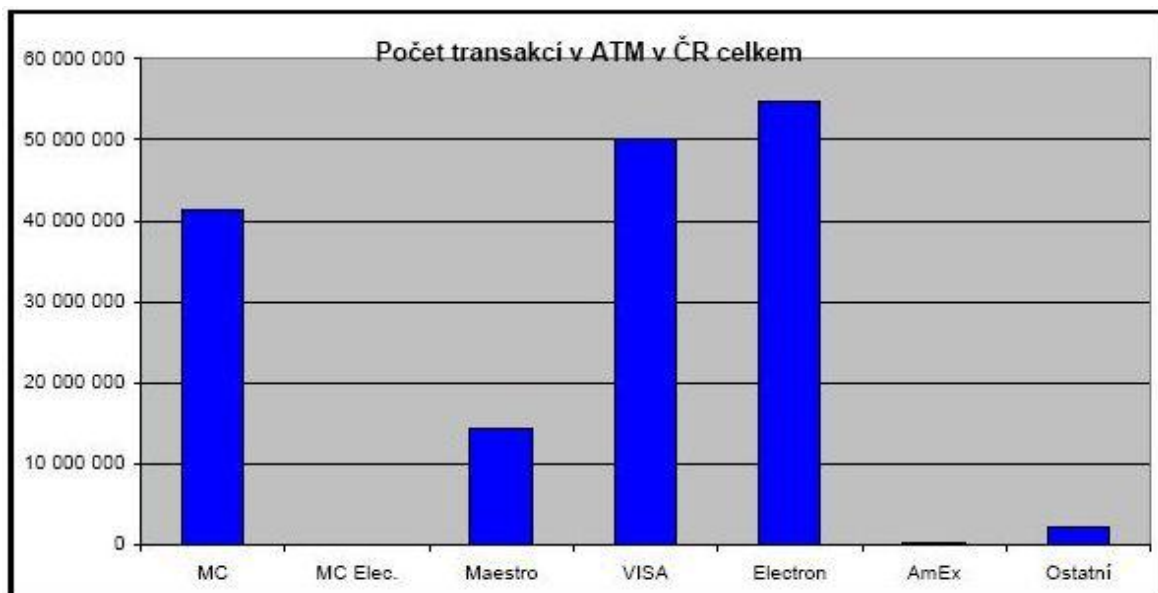
PŘÍLOHA č. 6: Vývoj internetového bankovníctví ČS v období 2004 – 2008 (1 strana)

PŘÍLOHA č. 7: Nárůst počtu uživatelů přímého bankovníctví KB v roce 2008 (1 strana)

PŘÍLOHA č. 8: Vývoj elektronického bankovníctví ČSOB v roce 2008 (1 strana)

PŘÍLOHA č. 1

Počet a objem transakcí v ATM v ČR celkem za rok 2008



Zdroj: Sdružení pro bankovní karty ČR. [online]. SBK, 2004-2009 [cit. 2009-11-12]. Dostupné z WWW: <http://www.bankovnikarty.cz/web_sbk/main_page/czech/main_cz.htm>.

Postup při transakci cash back/prodej s návratem hotovosti

Služba cash back je možná pouze v případě, kdy je

- transakce zpracována elektronicky, tj. protažením/vložením karty do terminálu,
- minimální výše částky nákupu/služeb 300 Kč,
- maximální částka výběru hotovosti 1 500 Kč.



VISA Zde si vyberte
hotovost při placení
kartou Visa
CASH BACK



ČESKÁ SPOŘITELNA
Jsme Vám blíž.

- 1.** Proveďte kontrolu bezpečnostních prvků na platební kartě.

- 2.** Po zvolení transakce CASH BACK/PRODEJ S NÁVRATEM HOTOVOSTI terminál požaduje zadání čísla karty („VLOŽTE KARTU“), a to buď protažením magnetické karty nebo zasunutím čipové karty do PINPAD nebo do POS terminálu.

Pokud se na displeji objeví částečné číslo platební karty, doplňte poslední čtyři číslice čísla platební karty tak, jak jsou uvedeny na předložené kartě, za účelem kontroly (u čipových karet se kontrola neprovádí).

- 3.** Terminál vyzve k zadání částky bezhotovostního prodeje. Potvrďte zadání částky prodeje klávesou „OK“ („V“).

- 4.** Zadejte požadovanou částku výběru hotovosti.

- 5.** Pokud je transakce provedena čipovou kartou nebo magnetickou kartou Maestro, je držitel požádán o odsouhlasení celkové částky transakce a zadání čísla PIN stiskem klávesy „OK“.

- 6.** V případě úspěšné autorizace s magnetickou kartou vytiskne terminál účtenku s místem pro podpis a následně se objeví menu pro odsouhlasení podpisu. U čipových karet je transakce při zadání správného PIN schválena automaticky.

- 7.** Pokud podpis na účtence souhlasí s podpisem na kartě, potvrďte souhlas stisknutím klávesy „OK“ („V“). Terminál vytiskne účtenku určenou pro zákazníka. Pokud se jedná o čipovou kartu vytiskne se účtenka bez podpisového pole.

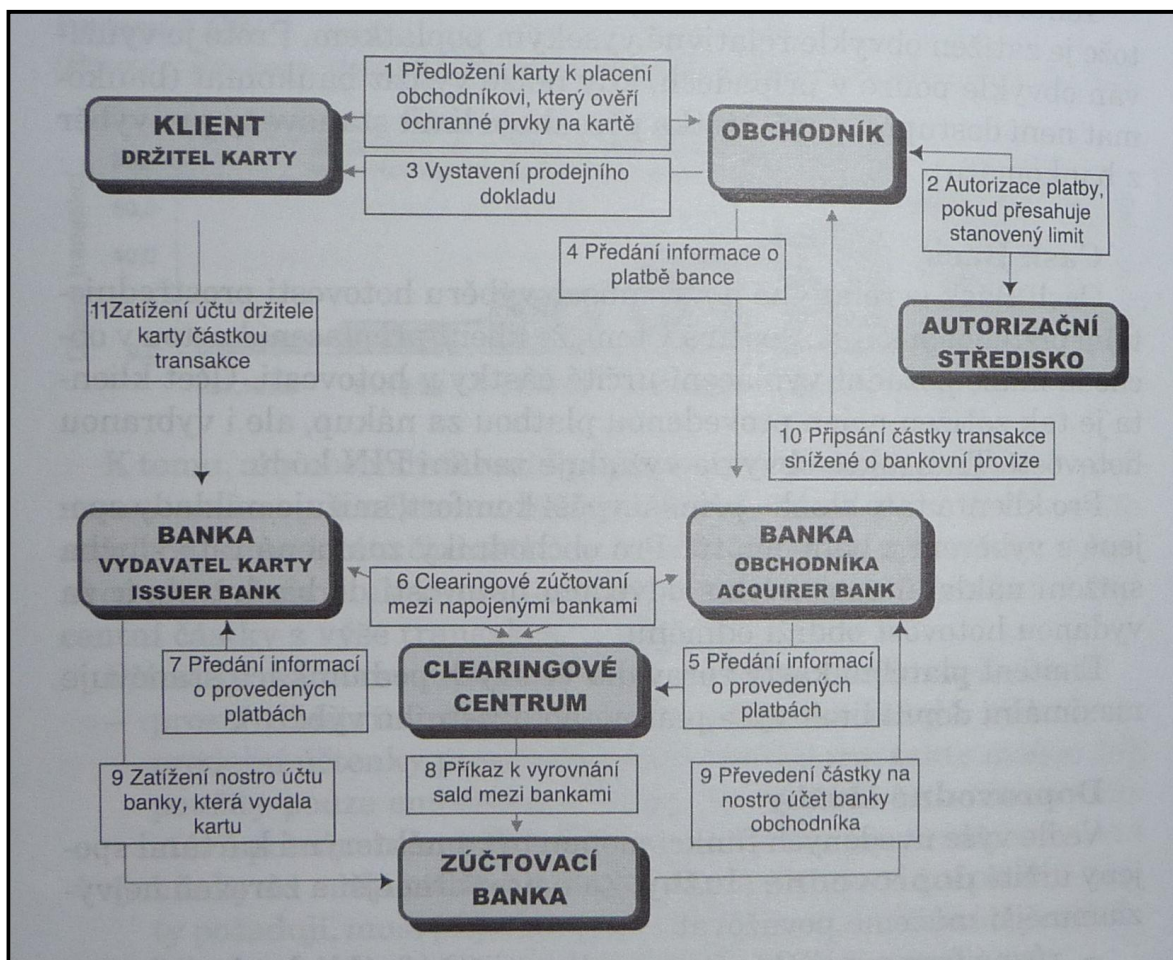
Na účtence jsou uvedeny tyto částky: částka nákupu, vyplacená hotovost, celková částka transakce.

- 8.** Předejte zákazníkovi nakoupené zboží, částku v hotovosti, účtenku a platební kartu.

- 9.** Transakce cash back může být kromě standardních důvodů zamítnuta a terminál transakci neumožní. Pro úhradu zboží/služeb zákazníka je nutné použít standardní transakci PRODEJ.
 - „ZAMÍTNUTO/TRANSAKCE NEPROVEDENA“ – karta transakce typu cash back neumožňuje.
 - „PŘÍLIŠ NÍZKÁ ČÁSTKA PRODEJE“ – částka prodeje je nižší než 300 Kč.
 - „PŘÍLIŠ VYSOKÁ ČÁSTKA VÝBĚRU HOTOVOSTI“ – zadaná částka hotovosti je vyšší než stanovená maximální částka výplaty hotovosti, tj. 1 500 Kč.
 - „PŘEKROČEN LIMIT HOTOVOSTI“ – požadovaná částka hotovosti překročila aktuální hotovostní limit dané karty. Transakce je tím zamítnuta jako celek. Na přání zákazníka je možné zopakovat prodej s návratem hotovosti, ale s nižší částkou výběru.

PŘÍLOHA č. 3

Průběh transakce provedené kartou a její zúčtování



Zdroj: DVOŘÁK, P. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. vyd. Praha: Linde Praha, 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.

PŘÍLOHA č. 4

Přehled duálních bankomatů ke dni 26. 10. 2009

Kolik přijmou duální bankomaty a kde

 Banka	Počet bankomatů	Praha	Mimo Prahu	Omezení vkladu (Kč)
Česká spořitelna	6	Gemini Pankrác, OC Nový Smíchov	OC Čestlice, Liberec, Ostrava OD Laso, Olomouc, tř. Svobody	max. 100 000
ČSOB + Poštovní spořitelna	2 + 1	OC Černý Most + ulice Revoluční	Ostrava, ul. Hollarova	max. 350 000 nebo 350 ks bankovek
GE Money Bank	3	OC Flóra	Hradec Králové, Ostrava	350 ks bankovek na 1 transakci
UniCredit Bank	50	na pobočkách		neomezeno

Poznámka: Tabulka uvádí pouze banky, které depozitní bankomaty provozují. Jsou určeny vždy klientům „své“ banky, pouze držitelé platebních karet České spořitelny mohou ukládat hotovost i na účty jiných bank.

Zdroj: ONDŘÍČKOVÁ, A. Bankomaty, které přijímají vklad. Bankomaty, které přijímají vklad | HN.IHNED.CZ – moje hn [online]. *Economia*, 1996-2009 [cit. 2009-11-13]. Dostupné z WWW: <http://vyhledavani.ihned.cz/109-38796520-on-depozitn%ED+bankomaty-M00000_d-6a>.

PŘÍLOHA č. 5

Návod k použití vkladového bankomatu České spořitelny

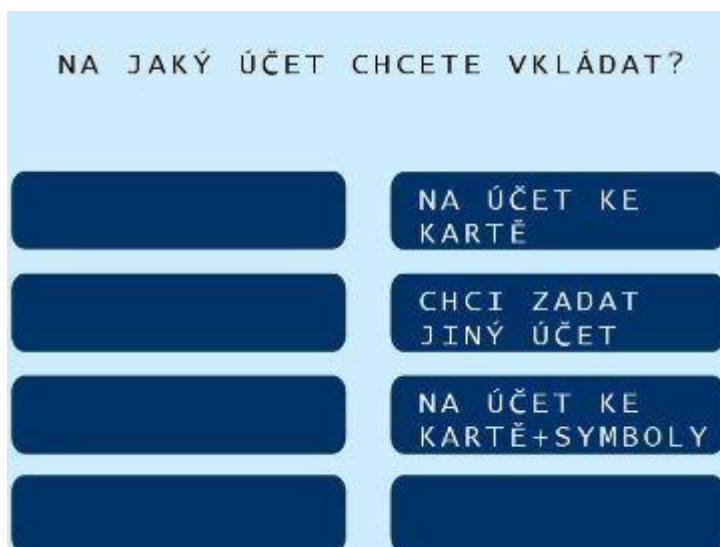
Vkladový bankomat - návod k použití

Postup vkladu hotovosti

- po vložení karty a zadání PIN je zpřístupněno menu:



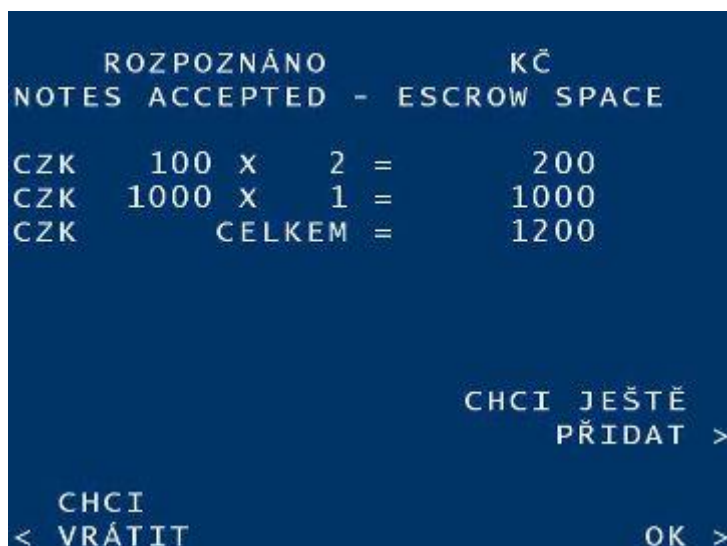
- vyberte funkci „Vklad hotovosti“



- zde vyberte účet, na který se bude vkládat (dále ukázka vkladu na účet karty)



- vložte bankovky do vkladového prostoru (bliká)



- pokud je vklad v pořádku, stiskněte „OK“, pokud hodláte pokračovat ve vkladu, stiskněte „Chci ještě přidat“, v případě rozdílu „Chci vrátit“
- po ukončení obdržíte potvrzenku o provedeném vkladu

CESKA SPORITELNA, A.S.

DATUM	CAS	ATM	POR.CISLO
28-04-08	09:45:24	6676	0688

KARTA: XXXXXXXXXXXX3649

POTVRZENO PIN
DEPOSIT
NA UCET: 000000-1561354153/0800
CASTKA: 50.00 KC
VS: 0000000000 KS: 1379 SS: 0000000000
ZADRZENÉ BANKOVKY: 0

CISLO DOKLADU: A080428X00005
DEKUJEME VAM

Zdroj: Česká spořitelna – Banka roku 2009 [online]. [cit. 2009-11-18]. Dostupné z WWW:
<<http://www.csas.cz/banka/appmanager/portal/banka>>.

PŘÍLOHA č. 6

Vývoj internetového bankovníctví ČS v období 2004 – 2008



Zdroj: Česká spořitelna – Banka roku 2009 [online]. [cit. 2009-11-18]. Dostupné z WWW: <http://www.csas.cz/banka/appmanager/portal/banka>.

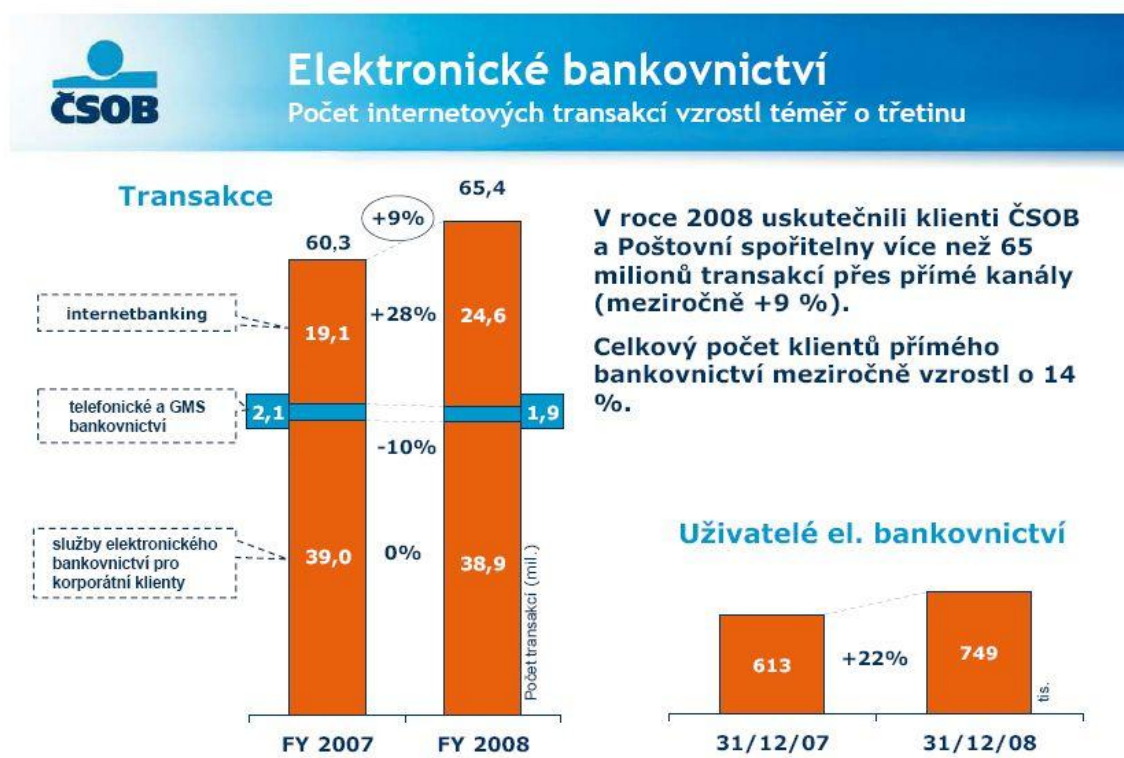
PŘÍLOHA č. 7

Nárůst počtu uživatelů přímého bankovníctví KB v roce 2008

	Expresní linka Plus	Mobilní banka	Mojebanka
Nárůst uživatelů během roku 2008	50 %	23 %	22 %
Počet uživatelů Na konci roku 2008	47 000	25 000	535 000

Zdroj: Vlastní zpracování s využitím [12].

Vývoj elektronického bankovníctví ČSOB v roce 2008



Zdroj: ČSOB – Úvodní stránka [online]. ČSOB, 2009 [cit. 2009-12-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>>.